

La diversité dans **L'ACTION**

Trousse
destinée aux
établissements
résidentiels
pour personnes
âgées

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	iii
Glossaire des termes clés	iv
Introduction	1
Objectif de la trousse	1
Qui peut utiliser la trousse?	1
Comment utiliser la trousse	2
Élaboration de la trousse	3
Importance de la diversité et de l'inclusion	3
Étapes vers la diversité dans l'action	4
<i>Prise de conscience</i>	4
<i>Compréhension</i>	5
<i>Compétence culturelle</i>	5
Résumé	5
PARTIE 1 – Changement organisationnel	6
Définir la culture organisationnelle	6
<i>Expressions de la culture organisationnelle</i>	7
<i>Le jardin organisationnel</i>	8
Le processus de changement organisationnel	9
<i>Le changement en tant que processus développemental</i>	9
<i>Transformer les obstacles en atouts</i>	10
Points de départ	10
<i>Autres points de départ</i>	11
Éléments clés de l'inclusion organisationnelle	11
<i>Conseil d'administration et haute direction</i>	12
<i>Liaison et partenariats</i>	15
<i>Communication et consultation</i>	17
<i>Politiques et structures</i>	22
<i>Ressources humaines</i>	24
Résumé	26

TABLE DES MATIÈRES (suite)

PARTIE 2 – Prestations des soins et des services	27
Concilier les besoins de chacun avec ceux du groupe	27
Comprendre la personne : similarités et différences	28
<i>Conscience de soi</i>	29
Culture individuelle et organisationnelle	30
<i>Scénarios et défis communs : que faire?</i>	31
<i>Environnement</i>	32
Éléments clés de la prestation des soins et des services	34
<i>Prestations des soins</i>	34
<i>Programmes et activités</i>	40
<i>Soins religieux et spirituels</i>	42
<i>Alimentation</i>	43
<i>Soins de fin de vie</i>	46
<i>Communication</i>	48
Résumé	51
PARTIE 3 – Ressources	52
SECTION 1 : Outils, conseils pratiques et modèles	52
SECTION 2 : Anecdotes	130
SECTION 3 : Recettes typiques	149
SECTION 4 : Pratiques religieuses et spirituelles	160
SECTION 5 : Pays et cultures	191
Références bibliographiques	264
Liste des participants	273
Glossaire de termes supplémentaires	275

L'idée de cette trousse a été présentée à l'origine dans un rapport publié en 2007 par Concerned Friends of Ontario Citizens in Core Facilities et intitulé, *Creating Welcoming Communities in Long-Term Care Homes*. Le texte intégral du rapport peut être téléchargé sur le site www.concernedfriends.ca. Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a appuyé l'élaboration de cette trousse et la création d'un comité directeur chargé de diriger son élaboration.

Membres du comité directeur

Nancy Cooper, Ontario Long-Term Care Association
Carolyn Clubine, région de Peel, Division des soins de longue durée
Lois Dent, Concerned Friends of Ontario Citizens in Care Facilities
Susan Furino et Kate Azure, ministère de la Santé et de Soins de longue durée de l'Ontario
Debbie Humphreys, Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors
Zul Kassamali, Multicultural Council for Ontario Seniors
Pat Prentice, Ontario Association of Residents' Councils
Linda Sutton, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Gord White, Ontario Retirement Communities Association

Membres de l'équipe responsable du projet

Marja Cope, consultante
Sue Lantz, gestionnaire de projet
Marie-France LeFort, consultante, services en français
Thora Smaller, consultante en matière de projet

Intervenants

L'équipe responsable du projet souhaite remercier les nombreux pensionnaires, familles et bénévoles, employés et responsables qui n'ont pas hésité à lui communiquer leurs idées et leurs expériences dans le cadre de groupes de discussion et d'entretiens et à partager leurs méthodes et leurs outils par écrit. On trouvera le nom des organismes qui ont participé à l'élaboration de cette trousse dans la partie 3, Ressources, dans la liste des intervenants.

Les idées et méthodes présentées dans cette trousse attestent de l'engagement et de la capacité des personnes concernées de créer des cadres accueillants pour les personnes âgées de cultures diverses qui vivent dans des foyers de soins de longue durée, des maisons de retraite et des logements supervisés.

Avis de non-responsabilité

Les idées et les renseignements présentés dans cette trousse sont suffisamment souples pour tenir compte des besoins personnels et de la situation des personnes et des établissements qui appliquent ces idées. Malgré tous les efforts déployés pour assurer l'exactitude du contenu de la trousse au moment de sa publication, ni les auteurs ni la province de l'Ontario ne peuvent garantir l'exactitude des renseignements qu'elle contient de même qu'ils ne peuvent assumer aucune responsabilité en ce qui a trait aux pertes, dommages, blessures ou dépenses découlant des erreurs ou des omissions que cette trousse pourrait contenir. Les points de vue qui y sont formulés appartiennent à leurs auteurs et ne sont pas nécessairement ceux de la province de l'Ontario.

Droit d'auteur

Le présent document fait partie du domaine public et peut être utilisé et réimprimé sans autorisation spéciale, sauf en ce qui concerne les documents assujettis à des droits d'auteur, qu'il est interdit de reproduire sans la permission expresse des titulaires de ces droits. Ce document a pu être réalisé grâce à l'appui de la province de l'Ontario.

Glossaire des termes clés

Culture : s'entend des comportements, façons de vivre, valeurs et croyances, arts et institutions d'une population qui peuvent être légués d'une génération à l'autre.

Conscience culturelle : c'est être conscient de ses propres antécédents et points de vue culturels tout en reconnaissant les différences dans les antécédents culturels et les points de vue des autres.

Compétence culturelle : ensemble de comportements, d'attitudes et de politiques qui permettent aux employés d'un établissement de s'acquitter de leurs fonctions avec compétence, quelle que soit la diversité culturelle des pensionnaires.

Soins adaptés culturellement : soins prodigués de manière à respecter les préférences, valeurs culturelles et croyances d'une personne.

Diversité : s'entend des différences qui existent entre les particuliers ou les groupes.

Patrimoine : généralement considéré comme les ressources naturelles et culturelles appartenant à une personne ou à une collectivité.

Inclusion : démarche personnelle et organisationnelle qui consiste à donner à toutes les personnes voix au chapitre au même titre et à les inclure, soit individuellement soit en tant que groupe, aux discussions, à écouter leurs expériences et recommandations et, s'il y a lieu, à leur proposer de participer à la prise de décision.

Pensionnaire/locataire : personne qui vit en collectivité ou dans un établissement résidentiel. Le terme utilisé varie en fonction de l'établissement lui-même (p. ex., immeuble d'appartements, foyer de groupe ou de soins, etc.) et de la loi applicable.

Remarque : Par souci de simplification, le terme pensionnaire s'applique aux pensionnaires et aux locataires.

Introduction

- Vous est-il déjà arrivé de vouloir aider une personne (ou un membre de votre famille) qui réside dans un foyer pour personnes âgées, et que votre geste ait été mal interprété?
- Avez-vous eu le sentiment de ne pas être compris par un collègue de travail ou un autre pensionnaire, en raison de la façon dont vous parlez et de vos antécédents culturels?

La composition démographique de votre personnel et de la population de votre foyer change-t-elle? La trousse *La diversité dans l'action* peut vous aider à comprendre et à réagir de manière efficace et avec respect. Son but est de vous aider à poser des questions et à trouver des réponses et de vous faire gagner du temps, le tout dans un seul document.

La compétence culturelle est un ensemble de comportements, d'attitudes et de politiques qui permettent aux membres d'un établissement donné de travailler efficacement dans des situations multiculturelles.

(Adapté de Cross 1989; Isaacs et Benjamin, 1991).

Les foyers de soins de longue durée, les maisons de retraite, les logements supervisés et autres établissements pour personnes âgées font face aux défis – et à la satisfaction – de traiter avec des populations et des mains-d'œuvre de plus en plus diverses. Mais comment les établissements peuvent-ils s'assurer que leurs politiques, méthodes et environnements appuient ces changements et en tiennent compte?

Objectif de la trousse

La trousse *La diversité dans l'action* est unique. Elle a été conçue pour répondre aux commentaires et aux demandes de soutien provenant des employés, des familles et des pensionnaires de maisons de retraite, qui souhaitent connaître des mesures et des stratégies qui prônent la diversité et la « compétence culturelle ».

Qui peut utiliser la trousse?

Toute personne qui travaille dans un foyer de soins de longue durée, une maison de retraite, un logement supervisé ou un autre établissement résidentiel pour personnes âgées en Ontario trouvera probablement dans cette trousse des renseignements très utiles.

- *Les pensionnaires, les familles, les conseils de pensionnaires, les conseils de famille, les associations de locataires et les bénévoles* y trouveront des anecdotes et des outils qui leur permettront de comprendre les similarités dans chacun et de gérer les différences.
- *Tous les employés* (fournisseurs de soins, diététistes, responsables du nettoyage et de l'entretien, administrateurs, animateurs de programmes dans les logements supervisés et les maisons de retraite) y trouveront des renseignements et des idées pour la prestation de soins, de services et la création d'environnements qui tiennent compte des préférences culturelles, des croyances et des valeurs personnelles.
- *Les responsables de la formation* y trouveront également des idées pour planifier des activités de formation destinées aux employés. (Partie 2, Prestations des soins et des services et partie 3, Ressources).
- *Conseils d'administration et haute direction* – aide et soutien pour le développement organisationnel et engagement envers la diversité culturelle et l'inclusion. (Partie 1, Changement organisationnel).

Certaines des idées contenues dans cette trousse peuvent également être utilisées par les *organismes communautaires qui desservent certains groupes culturels* désireux de s'associer à des établissements résidentiels afin d'offrir des soins et des services mieux appropriés sur le plan culturel.

Cette trousse explique comment les actes peuvent changer les choses pour les gens et l'établissement et comment on peut mettre à profit les réussites enregistrées dans un certain nombre de résidences pour personnes âgées. En appliquant les idées contenues dans la trousse, vous rendrez la vie des pensionnaires, des familles, des membres du personnel et des bénévoles plus satisfaisante. La trousse contient également des conseils pour éviter ou résoudre les problèmes découlant des malentendus.

Comment utiliser la trousse

Cette trousse a été conçue de manière à être conviviale. Elle se compose de trois parties : 1) Changement organisationnel, 2) Prestation des soins et des services et 3) Ressources, qui sont divisées en plusieurs sections : outils/conseils pratiques/exemples, anecdotes, recettes, religions et pratiques spirituelles, pays et cultures, et références. La trousse peut être utilisée de nombreuses manières. Vous pouvez d'abord consulter la partie sur les ressources et chercher les

Les idées contenues dans cette trousse s'appliquent facilement et rapidement. Celle-ci a été conçue pour :

- fournir des renseignements dont ont besoin les personnes qui travaillent dans le secteur afin de les aider à instaurer la diversité dans leur établissement et dans la façon dont les soins sont prodigués.
- fournir des renseignements sur les préférences culturelles en ce qui a trait aux méthodes de communication, aux comportements, aux soins de fin de vie et à l'alimentation.
- offrir du matériel qui peut être utilisé pour la formation.
- fournir divers aides et outils, conseils pratiques et exemples de pratiques.

outils ou les anecdotes que vous souhaitez lire en premier. Vous pouvez aussi lire les deux premières parties puis passer à la partie 3, Ressources. Vous pouvez encore consulter les trois parties en même temps!

Élaboration de la trousse

La trousse *La diversité dans l'action* est une initiative provinciale de partenariat, appuyée par la province de l'Ontario et dirigée par un comité directeur provincial de composition diverse. Le partenariat a été créé en réponse aux recommandations du rapport intitulé *Creating Welcoming Communities in Long-Term Care Homes*, présenté en 2007 par Concerned Friends of Ontario Citizens in Care Facilities. Le rapport décrivait les changements qui devaient être apportés à la façon dont les services étaient organisés, offerts et gérés afin d'offrir des environnements plus accueillants aux pensionnaires, aux familles, aux bénévoles et aux employés, quels que soient leurs antécédents culturels.

Une équipe a élaboré la trousse sous la direction du comité directeur. Plus de 150 personnes de toutes parts de la province ont participé à cette élaboration par le biais d'entrevues et de groupes de discussion, et leurs commentaires, combinés aux conclusions d'un examen exhaustif de la littérature disponible, ont servi de base aux idées et aux suggestions présentées dans cette trousse.

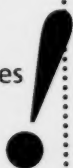
La trousse contient des conseils pratiques, des anecdotes et des questions ainsi que des outils (partie 3, Ressources), qui faciliteront la réflexion et l'action. La section sur les références contient également une liste des principaux articles et des sites Web qui peuvent être utiles.

Importance de la diversité et de l'inclusion

Certaines personnes se demandent pourquoi la diversité culturelle a autant d'importance, persuadées que tout va bien et qu'elles traitent tout le monde de la même manière. Mais le fait est que nous ne sommes pas tous pareils – chacun de nous a des antécédents culturels différents qui peuvent avoir une influence sur nos valeurs, nos croyances, nos coutumes et nos façons de communiquer. En outre, nous avons tous des vies et des objectifs différents et sommes confrontés à des défis différents qui influent sur nos points de vue et nos comportements.

REMARQUE :

Le terme « pensionnaire » utilisé tout au long de la trousse s'applique à toute personne qui vit dans un foyer de soins de longue durée, une maison de retraite, un logement supervisé ou tout autre établissement résidentiel pour personnes âgées.



Chaque jour, nous traitons avec nombreuses cultures : la nôtre et les cultures ou sous-cultures des pensionnaires, employés et bénévoles. Un poste ou une profession peut aussi avoir sa propre culture, qui définit la façon dont les choses sont faites. Les établissements créent aussi des cultures comportant des normes, attentes et comportements différents.

Les cultures sont apprises, dynamiques et changeantes; elles peuvent avoir une incidence sur chaque aspect de la vie d'une personne, par exemple :

- Sens du soi
- Style de communication
- Aliments
- Notion de temps
- Limites personnelles : par exemple contact physique et espace personnel.
- Façon de régler un conflit
- Façon dont on se comporte par rapport à un groupe, à la collectivité et à l'environnement social
- Attentes qu'on a de soi, de la vie et des autres
- Relation avec la nature
- Façon de voir et d'aborder les maladies et le bien-être
- Croyances spirituelles au sujet de la fin de vie et de la mort

Cette trousse montre qu'il est important de se comprendre soi-même et son établissement, et de voir l'influence que la culture peut avoir sur la façon dont on vit et travaille dans les établissements résidentiels pour personnes âgées.

Étapes vers la diversité dans l'action

Prise de conscience – Parfois, nous ne sommes pas conscients de notre propre culture; nous pensons et agissons simplement de certaines façons, mais, lorsque nous rencontrons des gens d'autres cultures, nous constatons qu'il existe d'autres manières de faire les choses.

Prenons comme exemple le serrement de main. C'est à première vue un geste très simple, mais l'est-il vraiment? Les Finlandais ont l'habitude de saluer les gens en leur serrant la main très fort pour montrer qu'ils ont toute leur attention, mais pour une personne originaire du Moyen-Orient, cela peut être perçu comme un geste agressif. Dans d'autres cultures encore, les hommes et les femmes ne se serrent pas la main. Sans le savoir et tout en ayant les meilleures intentions du monde, on peut parfois créer des malentendus et des

Pour instaurer la compétence culturelle, il faut avoir de l'*empathie* pour les gens, et être ouvert à ce que l'autre *ressent* : être *curieux*, poser des questions pour comprendre, avoir du *respect* envers soi et les autres et être *conscient* de la valeur intrinsèque de chaque être humain.

(Carrillo, Green et Betancourt, 1999) – Présentation de Michele Jordan

situations embarrassantes. Quoi qu'il en soit, les cultures peuvent aussi avoir beaucoup de choses en commun. En essayant de comprendre la culture d'une autre personne, nous nous rapprochons d'elle et créons des liens.

Compréhension – Il est possible de combler le fossé entre les cultures, mais cela nécessite beaucoup d'engagement et d'efforts basés sur le respect. Nous sommes tous reliés à notre propre histoire culturelle, qui nous a inculqué le sens du bien et du mal, les règles de comportement et la façon dont nous voyons le monde. Cela explique peut-être pourquoi nous réagissons instinctivement à certaines situations en pensant qu'une personne d'une culture différente est « difficile » ou qu'elle ne se comporte « pas bien » alors qu'elle se comporte en fait normalement pour sa propre culture.

Compétence culturelle – Pour créer un lieu de vie et de travail accueillant, il faut posséder certaines connaissances, acquérir de nouvelles façons de penser et agir en conséquence. Le processus commence par une auto-réflexion qui aboutit à une prise de conscience accrue de la part des gens et des établissements. Une telle prise de conscience facilite l'ouverture et réduit les craintes et l'incertitude. Elle nous pousse aussi à réfléchir sur nos propres habitudes, méthodes et politiques et à modifier nos comportements, la façon dont nous offrons et recevons des services, et les cultures et services de nos établissements.

Résumé

Cette trousse peut être utilisée pour cultiver la curiosité, acquérir des connaissances et transformer les pratiques individuelles et organisationnelles à de nombreux niveaux. Elle peut vous aider à franchir les étapes suivantes qui vous permettront d'instaurer la diversité dans l'action.

Changement organisationnel

RÉSUMÉ

Cette section traite des moyens d'instaurer et de gérer le changement organisationnel :

- Définir la culture organisationnelle
- Processus de changement organisationnel
- Points de départ
- Éléments clés de l'inclusion organisationnelle :
 - Conseil d'administration et haute direction.
 - Liaison et partenariats.
 - Communication et consultation.
 - Politiques et structures.
 - Ressources humaines.

Définir la culture organisationnelle

La culture organisationnelle, en ce qui concerne les établissements pour personnes âgées, est définie comme la façon dont les gens (public, pensionnaires potentiels, familles, invités) sont accueillis et traités, qui est embauché et promu, la manière dont les employés sont traités et se comportent les uns avec les autres, la façon dont les soins sont prodigués et les attentes de tous les intéressés. La culture d'un établissement évolue continuellement au fil du temps, sous l'influence des autres cultures. Actuellement, un grand nombre d'établissements évoluent rapidement au fur et à mesure qu'ils accueillent de nouveaux pensionnaires et employés de cultures très diverses.

Expressions de la culture organisationnelle

Cultures individuelles et collectives

Les antécédents culturels des gens (pensionnaires, employés, bénévoles), la culture collective d'une unité particulière d'un foyer, et la composition du conseil des pensionnaires ou de l'association des locataires peut influencer sur la culture de l'établissement.

Cultures professionnelles

Les cultures professionnelles des employés d'un établissement résidentiel pour personnes âgées influent également sur la culture organisationnelle. Par exemple, chaque profession peut avoir sa propre culture et ses propres « règles » qui déterminent la façon dont les services sont prodigués.

Comportement des employés

Une culture peut aussi s'exprimer dans le comportement des employés. Elle peut subir l'influence de l'orientation et de la formation, des conditions de travail, des traditions ou des méthodes que se transmettent les membres du personnel.

Leadership

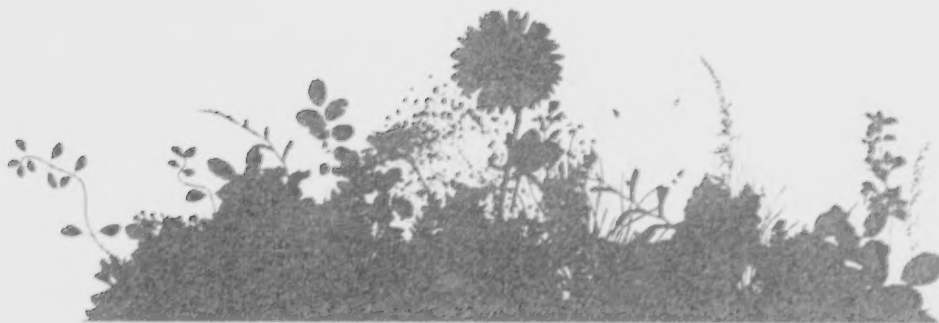
Les dirigeants des établissements expriment la culture au moyen des plans stratégiques, des structures organisationnelles, des politiques, de la facilité avec laquelle ils acceptent les commentaires, des mesures du rendement et de la façon dont les ressources sont allouées pour faciliter la réalisation de buts et objectifs précis.

Le jardin organisationnel

La création d'un établissement accueillant et adapté culturellement peut être comparée à la façon dont un jardin est cultivé. Il faut procéder en plusieurs étapes : il faut d'abord préparer le sol, puis semer les graines et prendre soin des pousses, il faut travailler lentement, mais régulièrement pour que les plantes continuent de pousser.

Chaque fleur – chaque personne – est importante et unique et dotée d'attributs qui la distinguent des autres; la richesse d'un jardin réside dans la variété de ses fleurs et de ses plantes et dans la façon dont celles-ci interagissent les unes avec les autres.

La tige qui porte la fleur représente l'établissement : les employés, les bénévoles, les conseils de pensionnaires, les conseils de famille, les pratiques en matière de ressources humaines. Les racines représentent les soutiens les moins visibles : la détermination des dirigeants et des employés, les politiques mises en œuvre et tout ce que font les membres de la direction et du conseil d'administration. Quant à la fleur, elle est la part visible du caractère et de la culture de la personne : la façon dont celle-ci s'habille et s'alimente, ses coutumes, méthodes et comportements.



Le processus de changement organisationnel

Le changement en tant que processus développemental

Puisque les établissements ont des cultures qui leur sont propres, diversifier la trame d'un établissement est un processus dynamique, interactif et permanent. Ce processus commence par une plus grande prise de conscience et une meilleure information et est entièrement actualisé lorsque les pratiques propices à l'inclusion et à la diversité culturelle s'intègrent aux activités quotidiennes de l'établissement. Le processus peut être amorcé à tout moment et faire fond sur ce qui a été déjà réalisé. Il peut intervenir à divers échelons de l'établissement (conseil d'administration et direction, politiques, employés, pensionnaires, conseil des pensionnaires et des familles/associations des locataires).

Le diagramme ci-dessous illustre le processus d'évolution vers l'intégration et la compétence culturelle.

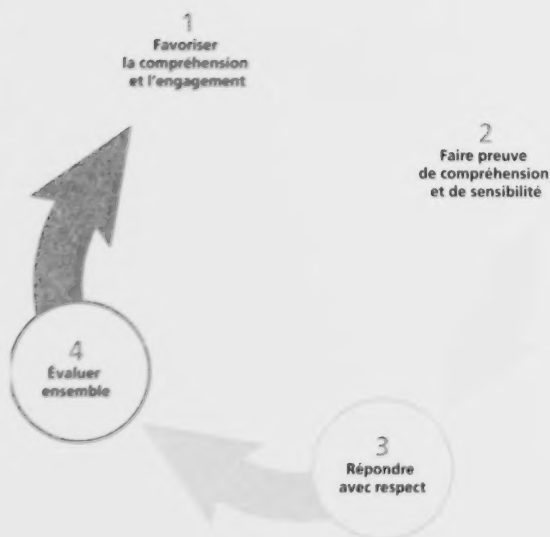
Sensibilité et prise de conscience

Connaissance

Pratique

Intégration

Pour instaurer la diversité dans l'action, il faut améliorer les méthodes de nombreuses manières, à savoir :



- **Favoriser la compréhension et l'engagement** — avoir conscience des changements requis, savoir ce qui doit être fait et vouloir changer les choses.
- **Faire preuve de compréhension et de sensibilité** — établir des pratiques et mettre en œuvre les politiques propices à la diversité et à l'inclusion.
- **Répondre avec respect** — intégrer les nouvelles pratiques et manières dont ces pratiques sont appliquées.
- **Évaluer ensemble** — étudier et suivre les résultats et, s'il y a lieu, tenir compte des commentaires pour modifier le plan.

Source : Présentation de Sandra Pitters, congrès 2007, OANHSS.

La partie 3, Ressources, section 1, outil 2, contient un exemple des quatre étapes mises en place.

Transformer les obstacles en atouts

La prise de conscience et l'action sont des outils qui permettent de transformer les obstacles en atouts. Les obstacles (p. ex., un problème ou un commentaire négatif) incitent souvent les gens à réfléchir et à prendre conscience des changements requis. Une personne peut voir un obstacle, soulever des questions et pousser l'établissement à apporter des changements; ce dernier peut aussi décider de procéder à une auto-évaluation pour déterminer les obstacles (Ressources, section 1, outil 3). Réfléchissez sur la façon dont votre établissement fonctionne. Que souhaitez-vous modifier pour instaurer la diversité dans l'action?

Points de départ

Pour commencer à instaurer la diversité dans l'action, les établissements ont pris les mesures suivantes; ils ont :

- ✓ reconnu la façon dont leurs populations évoluent.
- ✓ communiqué avec les nouvelles populations et modifié leurs méthodes afin de tenir compte de la diversité culturelle de leurs populations.
- ✓ encouragé la diversité dans le processus d'embauche.
- ✓ pris la peine d'apprendre à connaître les gens et les cultures qu'ils souhaitent accueillir.
- ✓ modifié leurs systèmes organisationnels, processus et environnement physique pour les rendre plus accueillants, conviviaux et familiers.



Il existe de nombreux foyers qui ont modifié les choses pour le mieux; en voici quelques exemples :

- Un foyer de soins de longue durée de Toronto abrite des personnes de cultures diverses. Soucieux d'offrir des soins adaptés à ces cultures, les dirigeants ont réservé un certain nombre de chambres pour un groupe de pensionnaires de même culture. Grâce à cette initiative, la demande provenant de cette communauté s'est accrue et les dirigeants du foyer ont entrepris de réserver une autre section de l'établissement à un groupe d'une autre culture.
- Un foyer de Hamilton a créé des services adaptés à la culture des peuples autochtones.
- Un foyer du sud de l'Ontario a créé une section pour des pensionnaires originaires des Caraïbes et embauché des personnes de même origine.
- Deux foyers du centre-est de l'Ontario se sont familiarisés avec les besoins culturels des pensionnaires tamouls et de leurs familles, ont modifié leur menu et créé un lieu de culte pour ces personnes.
- La composition du personnel d'un foyer du nord de l'Ontario a changé et un grand nombre des nouveaux employés ne connaissent pas la langue des pensionnaires. Le foyer a commencé à offrir des cours de langue au personnel pendant l'heure du déjeuner. De plus, les employés peuvent suivre des programmes d'orientation professionnelle et d'information pour connaître les préférences culturelles des pensionnaires et des familles.

Tous ces établissements ont un point commun : ils ont investi du temps — pour étudier la situation à l'extérieur et à l'intérieur — et modifié ensuite méthodes et installations. La partie 2, Prestation des soins et des services, contient des idées de soins et de services et des conseils pratiques sur la façon d'instaurer l'inclusion et la diversité dans la prestation des soins directs.

Autres points de départ

Un autre moyen de procéder est de demander aux membres du conseil d'administration et de la direction de modifier leurs méthodes par l'exemple, notamment :

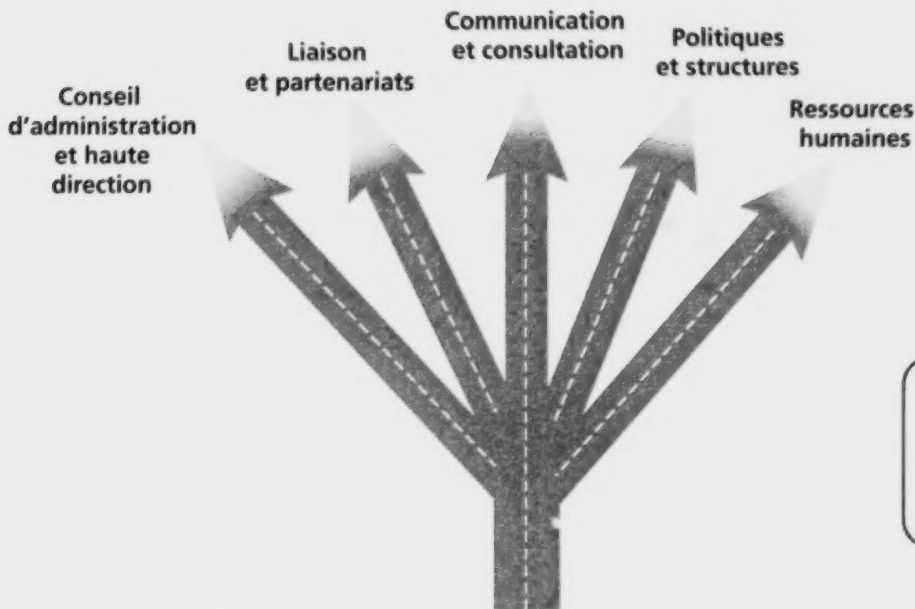
- ✓ Modifier les énoncés de mission et de vision, les valeurs fondamentales et les plans stratégiques afin d'y intégrer la notion de diversité.
- ✓ Inclure des objectifs de rendement fondés sur la diversité pour le chef de la direction ou le directeur général et les autres membres de la direction.
- ✓ Veiller à ce que les membres de la direction montrent par leur comportement qu'ils sont favorables à la diversité et à l'inclusion.
- ✓ S'assurer que tous les membres de l'établissement connaissent bien la mission et la vision de l'établissement.
- ✓ Créer un comité sur la diversité pour appuyer et faciliter les changements à l'intérieur de l'établissement.

L'engagement des membres du conseil d'administration crée un climat qui a un effet direct sur la culture organisationnelle.

Éléments clés de l'inclusion organisationnelle

Les établissements peuvent apporter des changements et instaurer la diversité dans l'action de plusieurs façons :

- *Conseil d'administration et haute direction* : prendre l'initiative de créer un établissement qui respecte les différences culturelles.
- *Liaison et partenariats* : établir des liens avec les organismes communautaires et culturels locaux.
- *Communication et consultation* : assurer la communication avec les parties prenantes de l'intérieur et de l'extérieur.
- *Politiques et structures* : mettre en place les « renforcements » moins visibles, mais indispensables, qui appuient les employés, les bénévoles et les pensionnaires dans leur engagement à l'égard de la diversité, et les aident à résoudre les plaintes et les litiges associés aux différences culturelles et à l'interculturalité.
- *Ressources humaines* : déployer les stratégies indispensables pour recruter, retenir, former et promouvoir les employés de façon à ce que le personnel soit représentatif de la population du foyer et de la collectivité.



Lorsque vous arrivez
au carrefour, prenez-le!

— Yogi Berra

Conseil d'administration et haute direction

- Quelle importance les dirigeants de votre établissement accordent-ils à la diversité (conseil d'administration, administrateur/chef de la direction, gestionnaires supérieurs, gestionnaires intermédiaires)?
- Comment l'engagement du conseil d'administration et des membres de la haute direction est-il communiqué aux pensionnaires, aux employés et à la collectivité?
- Qui est « responsable » de la diversité culturelle dans votre établissement?
- La notion de responsabilité « appartient-elle » à tous les membres de l'établissement?
- Votre conseil comprend-il des représentants de cultures et perspectives diverses?
- Les buts et objectifs associés à la diversité sont-ils inclus dans votre plan stratégique? Dans l'affirmative, comment évaluez-vous les résultats ou la manière dont ces buts et objectifs sont atteints?

Comme il est indiqué plus haut, pour qu'un établissement devienne inclusif, le conseil d'administration et les membres de la haute direction doivent montrer, individuellement et collectivement, leur engagement à l'égard de la diversité. Cela concerne également les établissements qui desservent des ethnies particulières, car leurs employés viennent souvent de cultures diverses. Si on formule et communique cet engagement au public, aux pensionnaires, aux familles, au personnel, aux bénévoles et aux organismes communautaires, on leur communique aussi des attentes très précises. C'est aussi un moyen d'évaluer les résultats.

Stratégies à envisager

- ✓ Revoir l'énoncé de mission et de vision, les valeurs fondamentales, les énoncés philosophiques. (Ressources, section 1, modèle 1.).
- ✓ Entreprendre un processus de planification stratégique afin de déterminer les buts, les objectifs et les mesures prioritaires nécessaires pour instaurer la diversité culturelle et l'inclusion. Examiner ensuite l'établissement et étudier ses points forts et ses points faibles en ce qui a trait à la diversité culturelle. Lorsqu'on transforme les points faibles en buts et en objectifs, ils deviennent des atouts qui permettent d'aller de l'avant. (Ressources, section 1, outil 3.).
- ✓ Établir des mesures du rendement organisationnel se rapportant à la diversité culturelle. Collecter et utiliser les données et les commentaires pour évaluer les mesures favorables à la diversité culturelle (tendances organisationnelles, pratiques concernant les programmes, diversité de la population du foyer, méthodes d'emploi, et composition et niveaux de satisfaction des pensionnaires et des employés). Les données se présentent parfois de manière inattendue, par exemple sous forme de chiffres et de statistiques ou complètement par hasard. (Voir l'anecdote de la page suivante.)
- ✓ Offrir une formation aux membres du conseil d'administration sur la notion de diversité culturelle afin de les encourager à voir les choses « autrement » en ce qui concerne la prise de décisions, la planification et les collectes de fonds.
- ✓ Diversifier la composition du conseil d'administration et de l'équipe des membres de la haute direction afin qu'ils servent d'exemple aux autres membres de l'établissement.
- ✓ Définir les attentes du conseil d'administration et du chef d'administration en ce qui a trait à la diversité culturelle. On trouvera des idées de formulation des attentes dans l'outil d'évaluation de la diversité et la compétence culturelle « axé sur les résultats ». (Ressources, section 1, outil 3.)
- ✓ S'assurer que l'établissement respecte les dispositions de la loi sur les droits de la personne, par exemple, en établissant un plan d'équité en matière d'emploi et en vérifiant si les politiques en place sont actuelles et reflètent les lois en vigueur sur le multiculturalisme, le racisme, le harcèlement et la discrimination. (Ressources, section 1, outil 4.)



Exemple d'énoncé philosophique :

« Notre conseil d'administration et nos employés partagent le même engagement à l'égard de la diversité culturelle et l'inclusion. Nous informons les pensionnaires de cette approche et cultivons des alliances et des partenariats avec les membres de l'établissement et avec des particuliers et organismes de communautés diverses. Pour ce faire, nous instaurons la confiance, le respect mutuel, le partage des connaissances et des ressources et tenons compte des différences. »



Anecdote : Tout est parti des mouches à fruits

Un jour, on découvre qu'il y a des mouches à fruits dans les chambres de pensionnaires de même culture. Après « enquête », les employés du foyer découvrent que les mouches à fruits viennent des aliments que les familles apportent aux pensionnaires qui n'aiment pas les mets canadiens traditionnels qui leur sont servis dans l'établissement. Avant l'apparition des mouches à fruits, personne n'avait remarqué que les pensionnaires gardaient des aliments dans leur chambre.

Lorsque les enquêteurs comprennent ce qui se passe, après en avoir demandé l'autorisation à la direction, les employés des divers services consultent les pensionnaires, les familles et les bénévoles pour trouver une solution.

Désormais, les bénévoles apportent des aliments au service diététique, qui les prépare et les sert. Les bénévoles ont recueilli des fonds pour approvisionner le foyer en aliments typiques pendant un an. Ils espèrent ainsi lui donner le temps de s'organiser et de modifier son menu en conséquence.

Liaison et partenariats

- Comment déterminez-vous la composition démographique de votre communauté?
- Devez-vous communiquer avec la communauté? Comment le savez-vous?
- Quel est le nombre de groupes communautaires avec lesquels votre établissement a établi des liens?
- Connaissez-vous les personnes-ressources des groupes communautaires et comment communiquez-vous avec elles?
- Votre établissement a-t-il collaboré avec d'autres organismes pour créer des services adaptés à la culture et comment?
- Quels services votre établissement a-t-il récemment offerts aux groupes communautaires? Avez-vous organisé un événement, prêté vos locaux ou vos installations, appuyé une cause locale ou défendu une cause particulière?
- Quel genre de partenariats votre établissement a-t-il établi avec d'autres organismes communautaires?
- Combien de bénévoles venant de groupes culturels et religieux particuliers votre établissement emploie-t-il? Leur nombre est-il proportionnel à celui des pensionnaires?

En communiquant avec les bénévoles et en s'associant avec eux, l'établissement « s'ouvre vers l'extérieur » pour échanger des idées et offrir une aide dont chacun bénéficiera. Les bénévoles apportent beaucoup en offrant leur temps et leur savoir-faire et peuvent servir d'inspiration. Ils servent d'intermédiaire avec la collectivité et peuvent créer de nouvelles approches au sein de l'établissement. (Ressources, section 1, conseil pratique 6)

Stratégies à envisager

- ✓ Faciliter l'interaction sociale pour les pensionnaires et leur permettre de préserver des liens avec leur culture et leur communauté.
- ✓ Offrir des séances de formation et des conseils à tous les membres du personnel et échanger des idées avec eux sur la culture et la langue des pensionnaires. (Anecdote « Une pensionnaire se révèle grâce à une bénévole »)
- ✓ Donner des idées de programmes appropriés et de menus appropriés et, au besoin, offrir des services de traduction informels.
- ✓ Organiser ou financer diverses activités, comme établissement de menus ou de loisirs diversifiés. (Ressources, section 1, outil 2)
- ✓ Organiser et animer des événements culturels et des activités de loisirs. (Anecdote « Célébrons la diversité culturelle » à la page suivante)

- ✓ Recueillir des fonds dans le but d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires.
(Anecdote « Une maison de retraite s'ouvre vers l'extérieur » à la page suivante.)
- ✓ Offrir des articles familiers aux pensionnaires, par exemple des livres et des vidéos.
- ✓ Éduquer et inspirer de nouveaux bénévoles d'autres cultures.
- ✓ Prendre des initiatives (engager des bénévoles, entreprendre des projets) avant que les gens en fassent la demande.
- ✓ Participer à la réalisation d'activités ou de programmes destinés aux personnes d'une culture particulière.



Anecdote : Une pensionnaire se révèle grâce à une bénévole

Un jour, un employé est surpris de voir une pensionnaire engagée dans une conversation animée avec une bénévole de même culture qu'elle, cette pensionnaire ayant l'habitude de ne pas répondre quand on lui parle. L'employé,

qui s'était souvent demandé pourquoi la pensionnaire se comportait ainsi, comprend alors qu'il suffisait de lui donner la possibilité de s'exprimer dans sa langue! Il avait tout simplement mal interprété l'attitude de la pensionnaire.



Anecdote : Célébrons la diversité culturelle

Il y a quelques années, le conseil de la qualité d'un foyer a organisé sa semaine annuelle du service à la clientèle sur le thème « Célébrons la diversité culturelle ». Avec l'aide de bénévoles représentant chacune des communautés culturelles concernées, le personnel a mis sur pied une exposition d'objets et de plats typiques de diverses cultures en ayant vérifié auparavant l'authenticité des objets exposés. La plupart des participants ont revêtu leur costume national.

L'établissement a organisé diverses activités pendant la semaine dont le point saillant était l'exposition présentée dans l'auditorium : sur présentation d'un passeport, les visiteurs étaient admis à

l'exposition mettant en valeur les cinq principales cultures représentées au sein du foyer. Les gens ont pu ainsi se familiariser avec ces cultures et gagner des lots choisis en fonction du thème de l'exposition après tirage des passeports et de grilles de mots dûment remplies.

Cette initiative s'est traduite par plus de compréhension, de respect et de sensibilité à l'égard de la diversité culturelle des employés et des pensionnaires. Combinée à d'autres activités, elle a permis d'améliorer les connaissances, d'intégrer des méthodes adaptées culturellement et de créer un cadre accueillant pour tous les intervenants, quelle que soit leur culture.



Anecdote : Une maison de retraite s'ouvre vers l'extérieur

Les pensionnaires d'une maison de retraite ne peuvent pas se rendre aux offices religieux dans leur localité à cause du manque de transport. Mis au fait de la situation, les dirigeants de la maison de retraite créent un groupe de travail formé de pensionnaires, d'employés et de bénévoles, qui discutent du problème avec un groupe confessionnel. C'est là qu'ils ont une idée de génie : diffuser par voie électronique les offices religieux locaux. Cette idée est géniale parce qu'elle peut être appliquée à plusieurs religions; en effet, chaque groupe confessionnel de la maison de retraite peut assister à l'office religieux qui l'intéresse grâce à ce

système. Le groupe organise une collecte de fonds afin d'acheter un système de transmission par fréquences micro-ondes pour que les offices religieux puissent être transmis dans chaque chambre et dans chaque appartement et que les pensionnaires puissent assister à un office religieux de leur confession et dans leur langue. Les organismes religieux fournissent un technicien à la maison de retraite pour mettre le système en place. Depuis, d'autres cérémonies ou célébrations sont diffusées de la même manière afin que les pensionnaires puissent aussi y assister.

Communication et consultation

- Comment votre établissement exprime-t-il son engagement à l'égard de la diversité (à l'intérieur et à l'extérieur)?
- Comment votre établissement utilise-t-il les activités de communication, de consultation et de relations communautaires pour promouvoir la diversité?
- Votre établissement modifie-t-il ses méthodes de communication pour répondre aux besoins de groupes divers? Par exemple, choisissez-vous des sujets susceptibles d'intéresser plusieurs groupes?
- Quel est le style de communication de votre établissement?
- Avez-vous établi une politique relative aux services de traduction et d'interprétation professionnels et disposez-vous des fonds nécessaires pour couvrir le coût de ces services?
- Offrez-vous des séances de formation aux employés pour qu'ils puissent améliorer leurs compétences en communication?

Le fait de communiquer l'engagement de votre établissement à l'égard de la diversité culturelle et de partager les réussites et des anecdotes avec les bénévoles ou les groupes communautaires peut avoir des conséquences extrêmement positives et offrir des occasions uniques. C'est un moyen pour les établissements de « communiquer » et d'informer la collectivité de ce qui se passe dans l'établissement.

Stratégies à envisager

- ✓ S'assurer que les documents d'information importants sont traduits et adaptés à la culture. En donnant des renseignements dans plusieurs langues et en les modifiant de manière appropriée pour atteindre des groupes culturels particuliers, l'établissement montre son ouverture.
 - Faire vérifier les documents par une personne qui connaît la culture et la langue et qui en comprend aussi le sujet.
 - Étudier l'effet produit par les documents traduits; demander aux lecteurs ce qu'ils en pensent du point de vue culturel et linguistique.
 - Distribuer les documents traduits en partenariat avec des organismes culturels.
 - Utiliser des images et d'autres outils visuels pour communiquer des termes communément utilisés dans une autre langue.
- ✓ Consulter les employés, pensionnaires, familles et bénévoles représentant les diverses identités linguistiques, culturelles et religieuses de votre établissement, et solliciter leur point de vue. Il en résultera un sentiment accru d'inclusion, d'appartenance et de propriété pour tous les intervenants.
- ✓ Enseigner au personnel des stratégies de communication respectueuse. Cette formation nécessite des fonds et la participation du personnel; les dirigeants peuvent en bénéficier aussi bien que les employés. (Ressources, section 1, conseil pratique 8)
- ✓ Encourager les employés à s'adresser aux pensionnaires dans leur langue. Les employés peuvent, par exemple, apprendre des mots et des phrases dans d'autres langues pour communiquer avec les personnes qui ne parlent pas l'anglais et leur montrer du respect. En offrant des cours d'anglais langue seconde aux employés et aux pensionnaires pendant l'heure du déjeuner ou après les heures de travail, l'établissement montre qu'il appuie ce genre de formation et en comprend la nécessité. Si les bénévoles participent à la prestation de ces cours, les relations en seront renforcées. (Ressources, section 1, outil 21)
- ✓ Recourir à des interprètes professionnels dans certaines situations. La partie 3, Ressources, section 1, conseil pratique 9, contient des lignes directrices et des conseils pratiques sur l'utilisation des interprètes.
- ✓ Effectuer un sondage afin de déterminer la mesure dans laquelle les employés et les bénévoles sont intéressés. (Ressources, section 1, outil 10)
- ✓ Créer des programmes formels de reconnaissance et de prix visant à récompenser les efforts déployés par les employés et bénévoles, par exemple, au profit de la diversité culturelle et de l'inclusion.
- ✓ Encourager l'exploration et la diffusion de renseignements sur les avantages de la diversité culturelle.
- ✓ Organiser des activités au profit des échanges culturels.



Anecdote : L'importance des interprètes professionnels

Deux femmes ayant une légère déficience cognitive partagent une chambre dans un foyer de soins de longue durée. L'une vient d'Europe et ne parle pas anglais tandis que l'autre est d'origine antillaise. Toutes deux sont arrivées au Canada à un âge avancé pour se rapprocher de leur famille.

Les employés remarquent que la pensionnaire européenne n'est pas heureuse de partager sa chambre et que sa famille fait souvent des remarques désobligeantes sur l'autre pensionnaire, qui est calme et de bonne compagnie. Vu l'état de santé de la pensionnaire européenne, on ne sait pas si elle se comporte de cette manière parce qu'elle doit partager sa chambre ou parce qu'elle n'aime pas sa voisine. Les choses vont de mal en pis et la pensionnaire européenne commence à insulter sa voisine au sujet de sa race et de sa culture.

Un jour, la pensionnaire européenne agresse physiquement sa voisine sans que celle-ci ne l'ait provoquée. Conscient du fait que ce comportement est en partie attribuable à l'état de santé de la pensionnaire européenne, l'établissement n'en applique pas moins une politique de tolérance zéro contre toute agression verbale ou physique.

L'établissement convoque la famille de la pensionnaire européenne afin de lui parler du problème et du danger que celle-ci représente pour sa voisine. La petite-fille de la pensionnaire européenne sert d'interprète pendant la réunion. Les membres de la famille ne peuvent pas croire que leur mère et grand-mère puisse se comporter ainsi et refusent de faire le lien entre cet incident et leur attitude.

De plus, peu de temps après la réunion, les responsables de l'établissement apprennent que la petite-fille n'a pas traduit les commentaires racistes prononcés pendant la conversation afin de défendre et de protéger sa famille, surtout sa grand-mère.

Une autre réunion est organisée en la présence d'un interprète professionnel et d'un membre du personnel spécialisé dans la résolution des conflits. On explique à la famille que l'établissement applique une politique de tolérance zéro contre tout acte de violence; puis, on établit un programme de visite et on demande à la famille de modifier son comportement envers les employés, la dame qui partage la chambre de leur parente et les autres pensionnaires de l'établissement. Une nouvelle entente est établie et signée.

Après cet incident, l'établissement décide de modifier ses méthodes afin d'éviter d'autres conflits de ce genre avec les pensionnaires et les familles : désormais, un interprète est présent aux entretiens lorsqu'un nouveau pensionnaire ne parlant pas anglais est admis et participe à la réunion annuelle sur la prestation des soins. Lors du premier entretien, l'établissement présente sa politique concernant les actes de violence et les droits de la personne aux pensionnaires et aux familles et leur demande de la signer. Depuis, les pensionnaires et les familles connaissent leurs responsabilités et ce changement s'est répercuté sur la façon dont ils interagissent avec les employés et les autres pensionnaires.

Pourquoi utiliser des interprètes?

La langue est un élément très important de la communication et peut instaurer l'égalité dans une relation. Si un pensionnaire ne parle pas l'anglais ou très peu, il ou elle peut se sentir impuissant et inutilement dépendant. Cela peut aussi nuire aux soins puisque le pensionnaire ne peut communiquer ses besoins ou sa gêne lorsque vient le moment de régler certaines questions juridiques et décisions importantes concernant le traitement et les soins personnels.

Qui peut être interprète?

Il faudrait recourir à des interprètes professionnels le plus souvent possible lorsque cela est nécessaire. Si cela est impossible pour des raisons de disponibilité ou d'argent, on peut demander aux employés de remplir ce rôle tout en gardant à l'esprit qu'ils ont déjà fort à faire. De plus, selon les fonctions qu'ils occupent dans l'établissement, ils pourraient ne pas connaître la nature du problème. On devrait inculquer aux employés certains rudiments du métier d'interprète. Un sondage pourrait servir à déterminer si les employés ou les bénévoles sont intéressés à remplir ce rôle. (Ressources, section 1, outil 10)

Membres de la famille

Les familles jouent un rôle très important en communiquant les besoins quotidiens et les intérêts des pensionnaires (p.ex., « Maman dit qu'elle a besoin d'aller aux toilettes » ou « Papa aimerait faire partie de la chorale »).

Toutefois, lorsque l'entretien porte sur l'échange de renseignements, la prise de décisions ou la négociation, il est important d'utiliser un traducteur compétent.

Dans certains cas, si c'est dans l'intérêt du pensionnaire et pour réduire les risques du personnel soignant, il faut utiliser un interprète professionnel connaissant les termes médicaux ou juridiques, notamment lorsque les décisions ont des répercussions juridiques (signature du formulaire d'admission ou du bail, élaboration d'un programme de soins). Un interprète professionnel doit également intervenir en cas de litige concernant le pensionnaire.



CONSEIL PRATIQUE – Recours aux interprètes

- ✓ Faire appel à des interprètes professionnels lorsqu'il s'agit de régler des questions juridiques ou des différends.
- ✓ S'assurer que l'interprète connaît les termes médicaux appropriés et la langue parlée par le pensionnaire afin d'éviter les malentendus.
- ✓ Prendre des dispositions à l'avance lorsqu'un employé doit servir d'interprète.
- ✓ Prendre des dispositions à l'avance lorsqu'un bénévole doit servir d'interprète.
- ✓ Offrir une formation rudimentaire aux employés et aux bénévoles qui servent d'interprètes.
- ✓ Vérifier si l'employé ne s'est pas porté volontaire parce qu'il se sent obligé de le faire, pour aider une personne de même culture que lui, au risque de nuire à son travail ou d'alourdir sa charge de travail. Pour plus de détails, voir Ressources, section 1, conseil pratique 9.
- ✓ Veiller à ce que les bénévoles puissent demander l'aide du personnel (et recevoir une formation) lorsqu'il s'agit de résoudre un conflit.
- ✓ Tenir compte des sensibilités associées au sexe lorsqu'on fait appel à des interprètes bénévoles.
- ✓ S'assurer que le pensionnaire ne refusera pas de parler de certains sujets et problèmes lorsqu'un membre de la famille sert d'interprète.
- ✓ Éviter d'aborder certains sujets devant les membres de la famille, surtout s'ils risquent d'entraîner des conflit
- ✓ S'assurer que les membres de la famille et les bénévoles qui servent d'interprètes sont objectifs et qu'ils ne s'investissent pas socialement ou émotionnellement dans la vie du pensionnaire ou le sujet discuté.

Politiques et structures

- Votre organisme a-t-il adopté des politiques et des structures qui favorisent l'intégration de la diversité au processus de prestation des soins et des services?
- Les employés connaissent-ils les politiques relatives à la diversité, savent-ils où les trouver et les mettre en pratique?
- L'établissement a-t-il pris des dispositions afin de permettre à des personnes aux fonctions et aux origines culturelles diverses de participer à la planification et à la prise de décisions?
- Y a-t-il des mentors et des animateurs dans l'établissement susceptibles de prôner la diversité et d'aider les autres employés à tenir compte des cultures et à se familiariser avec elles?
- L'organisme a-t-il mis en place des politiques et des structures au profit du multiculturalisme et de l'antiracisme et facilitant le dépôt de plaintes et la résolution des conflits?

Les politiques servent de cadre aux activités, codes de déontologie, routines, etc. d'un établissement. Elles peuvent aussi faciliter le changement en prônant des méthodes favorables à la diversité.

Les politiques sur la diversité doivent être fermes, claires et directrices, et ne donner lieu à aucune interprétation personnelle. Elles communiquent les attentes; l'établissement fournit les ressources et appuie la mise en œuvre.

L'engagement envers la diversité peut être renforcé grâce au savoir-faire, à la responsabilité redditionnelle et à des mécanismes de planification des activités (p. ex., formation, résolution des conflits et initiatives de communication).

Avec l'aide de mentors ou de partisans de la diversité, les employés et les pensionnaires peuvent apprendre à bien communiquer, à mieux comprendre et à prendre des mesures qui se traduiront par des résultats positifs et éviteront les malentendus dus à une méconnaissance des cultures.

Stratégies à envisager

- ✓ Étudier les politiques existantes afin de déterminer si elles sont actuelles et quelles sont les lacunes en matière de diversité et d'inclusion. Utiliser les résultats de l'auto-évaluation organisationnelle pour choisir ce qui doit être rectifié (sujets précis nécessitant la mise à jour des politiques ou de nouvelles politiques; politiques qui ne sont plus pertinentes).
- ✓ Étudier les ébauches de politique avec d'autres personnes (p. ex., conseil des pensionnaires ou association de locataires, comité de bénévoles, comité sur la diversité culturelle, conseil des familles, comités des employés et des dirigeants).
- ✓ Déterminer l'orientation des politiques et méthodes mises à jour (p. ex., organiser des séances de formation et communiquer les nouvelles politiques aux employés et aux pensionnaires).
- ✓ Étudier les procédures ou méthodes afin de les aligner sur les politiques, nouvelles et mises à jour.

Structures et rôles

- ✓ Un comité consultatif sur la diversité culturelle peut faciliter l'inclusion de divers points de vue concernant les problèmes, la planification et les politiques ou procédures envisagées. Des comités peuvent également servir à collecter des données, à partager l'information, à déterminer des problèmes communs et faciliter la résolution des problèmes ou des conflits de manière neutre et pratique. (Ressources, section 2, Anecdotes, Les avantages du comité sur la diversité)
- ✓ Les champions de la diversité sont des personnes qui appuient et encouragent activement les employés, les pensionnaires ou les bénévoles dans des situations transculturelles. Ils peuvent diriger des consultations communautaires, des séances de formation internes à l'intention des employés ou la résolution de conflits interculturels ou y participer. Ce sont des communicateurs respectueux et persuasifs, capables de conseiller et d'inspirer les autres (particuliers ou équipes) par leur volonté de partager leurs connaissances et de prôner la compréhension entre diverses parties. (Ressources, section 2, Anecdotes, Sally la championne)

Un établissement qui reconnaît et affirme la diversité de ses employés n'est pas seulement productif, il est aussi capable d'attirer et de retenir les éléments les plus brillants.

(McNaught, 1993)

Ressources humaines

- L'établissement a-t-il établi une politique qui affirme la diversité de ses employés? Les employés connaissent-ils cette politique?
- Comment les évaluations du rendement, les politiques de promotion et de rémunération traduisent-elles l'engagement de l'établissement envers les comportements favorables à la diversité et à l'inclusion?
- L'établissement a-t-il établi un lien entre la diversité culturelle de son personnel et des bénévoles et la diversité culturelle de la population locale?
- Dans quelle mesure les employés participent-ils à des séances formelles de formation sur la diversité ou la communication transculturelle?
- Les questions de diversité et de compétence culturelle font-elles partie intégrante des programmes d'orientation, de formation et de perfectionnement des employés?

« Si une personne est ouverte d'esprit, embauchez-la, il sera facile de la former. »

— Responsable des ressources humaines

Pour créer un lieu de travail inclusif pour tous les employés, quelles que soient leurs origines, il convient de reconnaître et d'apprécier les compétences, les points de vue et les antécédents culturels de tous. Le but est de créer un lieu de travail sain et diversifié qui traduit la composition, les cultures et la langue des pensionnaires (présents et futurs) de l'établissement.

Démontrer l'engagement des ressources humaines d'un établissement à l'égard de la diversité est un processus complexe qui exige la participation de divers intervenants (membres de la direction, syndicats, employés professionnels et non professionnels). Ces personnes doivent s'attacher à créer un environnement inclusif – elles peuvent diriger, faciliter et renforcer les mesures visant à améliorer l'établissement et jouent un rôle déterminant en reconnaissant, prévenant et réglant les conflits culturels de manière respectueuse et réfléchie.

Il est essentiel que les dirigeants et les employés aient le sens de la communication et appliquent les bonnes méthodes pour instaurer la compréhension culturelle, sinon, cela peut entraîner des malentendus et des présomptions erronées ainsi que des tensions entre les gens et les groupes. Des programmes de formation en communication axée sur les diverses cultures doivent être offerts en permanence aux dirigeants et aux employés.

Les établissements doivent s'appliquer à améliorer constamment leur capacité de reconnaître et d'apprécier des compétences, perspectives et styles de travail différents, afin d'offrir des services de qualité aux pensionnaires et des interactions positives entre les employés.

Les investissements dans la connaissance offrent les meilleurs rendements.

— Benjamin Franklin

Stratégies à envisager

- ✓ Établir des politiques, des structures et des rôles pour les ressources humaines aux fins de commentaires de la manière décrite dans les pages précédentes.
- ✓ Analyser les données sur la composition culturelle du personnel et de la collectivité avoisinante afin de déterminer « qui n'est pas inclus » et d'établir un plan de dotation en personnel tenant compte des différentes cultures. (Ressources, section 1, outil 12)
- ✓ Analyser les facteurs qui font obstacle à la diversité dans le processus de recrutement, de promotion et de rétention du personnel et établir un plan pour éliminer ces obstacles. Par exemple :
 - Modifier les descriptions d'emploi afin de tenir compte des politiques relatives à la diversité et des énoncés organisationnels (mission, vision, valeurs) et souligner les aspects du poste ou des fonctions qui nécessitent des compétences en communication, sensibilité culturelle, prise de conscience et connaissance des pratiques de groupes divers. Ainsi, les employés savent ce qu'on attend d'eux et les attitudes qu'ils doivent adopter, comment ils doivent se comporter et la façon dont ils doivent faire leur travail.
 - Modifier les méthodes de recrutement si les données révèlent que des efforts particuliers doivent être déployés pour atteindre certaines cultures. Par exemple, un établissement place une annonce dans une publication (journaux culturels, bulletins d'église) et dans des clubs sociaux à l'intention des employés qui connaissent la langue des pensionnaires et partagent la même culture. Les résultats sont très positifs. (Ressources, section 1, conseil pratique 13)
- ✓ Créer des entretiens d'embauche tenant compte des différences culturelles. (Ressources, section 1, conseil pratique 14)
- ✓ Fournir les ressources requises pour renforcer les programmes d'orientation et de formation continue. Cela est essentiel pour instaurer la diversité dans l'action.
 - Les programmes de formation peuvent traiter de divers sujets allant de la prise de conscience à la communication, en passant par les connaissances linguistiques.
 - Demander aux bénévoles de participer à la conception et à la prestation de ces séances de formation est également un moyen d'établir un lien entre la compréhension et les expériences.
 - Les stratégies de formation et d'éducation doivent tenir compte des modes d'apprentissage préférés et des comportements des employés ou des groupes d'employés.
 - L'évaluation des stratégies de formation facilitera la mise au point de nouvelles initiatives de formation.

- ✓ Vérifier si les évaluations des résultats tiennent compte des méthodes et des activités de la personne et de l'inclusion, conformément aux attentes du contrat de rendement ou à la description d'emploi, à l'énoncé philosophique et aux lignes directrices de l'établissement
- ✓ Faire bon usage des processus de résolution des plaintes et des conflits en reconnaissant l'utilité des commentaires en tant qu'agents du changement. Les plaintes et les conflits sont parfois la conséquence de différences culturelles ou religieuses et de malentendus. Les tendances en matière de plaintes et de conflits constituent des données importantes qui peuvent être utilisées pour planifier les mesures que l'établissement doit prendre pour améliorer ses résultats. (Ressources, section 1, conseil pratique 22)
- ✓ Utiliser les entretiens de fin d'emploi pour obtenir des commentaires sur la performance de l'établissement en matière d'inclusion. Les résultats de ces entretiens peuvent être analysés et communiqués au comité sur la diversité et aux membres de la direction afin qu'ils s'en servent pour prendre des mesures et améliorer leurs méthodes.

Vous devez incarner le changement que vous souhaitez voir se produire dans le monde.

— Mahatma Gandhi

Résumé

Comme on peut le constater, il existe de nombreuses manières de transformer les obstacles en atouts, pour tous les membres de l'établissement à n'importe quelle étape du cheminement vers la compétence culturelle. On commence par rehausser la prise de conscience individuelle ou collective, puis on fait connaissance avec les autres et on essaie de les comprendre pour finalement intégrer l'inclusion et la diversité culturelle à tous les échelons de l'établissement.

La partie 2 de cette trousse décrit les nombreuses manières dont chaque employé, les équipes et les bénévoles peuvent collaborer avec les pensionnaires et entre eux pour instaurer la compétence culturelle. C'est grâce à ce genre de partenariat qu'il est possible d'améliorer les soins et les services, car on comprend les besoins culturels des pensionnaires, des familles et des bénévoles et on y répond.

PARTIE 2

Prestation des soins et des services

RÉSUMÉ

Cette section traite des moyens d'instaurer la diversité dans l'action en ce qui concerne la prestation des soins et des services :

- Concilier les besoins de chacun avec ceux du groupe.
- Comprendre la personne : similarités et différences.
- Culture individuelle et organisationnelle :
 - Scénarios et défis communs
 - Environnement
- Éléments clés de la prestation des soins et des services :
 - Prestation des soins
 - Programmes et activités
 - Soins religieux et spirituels
 - Alimentation
 - Soins de fin de vie
 - Communication

Concilier les besoins de chacun avec ceux du groupe

Les établissements résidentiels qui accueillent des personnes âgées sont conçus pour répondre aux besoins de tous (repas collectifs, activités de groupe, etc.), tout en offrant des soins aussi personnalisés que possible.

Ces objectifs contradictoires présentent des défis supplémentaires lorsque les personnes ont des antécédents culturels, religieux/spirituels ou linguistiques très variés.

La question qui se pose est la suivante : dans quelle mesure les établissements peuvent-ils offrir des soins personnalisés? Sans doute beaucoup plus qu'on ne peut l'imaginer, mais cela nécessite une nouvelle façon de voir les choses, d'apprendre, et même de réorganiser le travail et les activités.

Les scénarios suivants vous sont-ils familiers?

- Les employés ont des problèmes avec une pensionnaire atteinte de démence et n'en comprennent pas la raison. Se pourrait-il que le comportement de cette femme s'explique en partie par ses traditions culturelles et religieuses?

- Vous passez beaucoup trop de temps avec les membres d'une famille qui ne s'expriment pas bien en anglais. Que pouvez-vous faire pour régler les questions et les problèmes dans un laps de temps raisonnable?
- Le locataire d'un logement supervisé fait l'objet de discrimination de la part de ses voisins à cause de son nom et des préjugés que ceux-ci ont contre sa culture. Y aurait-il moyen d'améliorer l'atmosphère dans l'immeuble?
- Une pensionnaire d'une maison de retraite ne peut pas sortir pour aller à la messe comme elle avait l'habitude de le faire. Existrent-ils des moyens peu compliqués de lui donner satisfaction?

En appliquant les idées présentées dans cette trousse à vos propres circonstances, vous constaterez que :

- vous acquerrez de nouvelles connaissances et compétences que vous pourrez perfectionner et maîtriser.
- votre relation avec chaque pensionnaire et les groupes en sera améliorée.
- vous en saurez plus sur les cultures, les croyances et les modes de communication.
- vous défendrez la cause de la diversité culturelle au sein de votre unité et de votre établissement.

Comprendre la personne : similarités et différences

Chaque personne vient d'une culture qui a été façonnée par l'histoire, les valeurs, la langue et les traditions du groupe auquel cette personne appartient. Cependant, tous les membres du groupe ne se ressemblent pas. Il est important d'éviter tout stéréotype ou toute généralisation fondés sur la culture.

Exemple : Deux personnes nées au Canada et appartenant au même groupe religieux en sont-elles pour cela identiques?

Non. Ces personnes peuvent avoir une apparence et des valeurs similaires, alors que leurs idées, style, traditions familiales, interprétation de leur religion et niveau d'éducation sont entièrement différents, et ce sont tous ces éléments qui forment leur personnalité.

Compte tenu de ces similarités et différences, les principes et suggestions présentés dans cette trousse peuvent s'appliquer à n'importe qui, même s'ils se rapportent évidemment à des cultures et antécédents divers. *Nous avons beaucoup plus de points communs que ce que nous croyons!*

Chaque personne est comme un iceberg : seule la pointe est visible, l'essentiel est enfoui dans l'eau.



Les choses ne changent pas, c'est nous qui changeons.

— Henry David Thoreau

Même l'esprit le plus sage a encore des choses à apprendre.

— George Santayana

Nous réagissons d'abord à ce que nous voyons ou entendons – c'est-à-dire à ce qui est visible et audible. Mais au-delà des apparences, il est important de se renseigner sur les gens, de savoir ce qu'ils aiment manger et dans quelle langue ils parlent, de déchiffrer leurs gestes et de connaître les rituels et les pratiques qui ponctuent leur vie. Pour connaître les gens, il faut se renseigner sur leurs traditions culturelles, savoir où ils sont nés et où ils ont grandi, leur éducation, leur vie familiale, ainsi que leurs traditions et les enseignements religieux ou spirituels qu'ils ont reçus.

À la base, nous avons tous les mêmes besoins : nous avons tous besoin d'amour, d'attention, d'amitié, de nourriture et d'un logement, de soutien et de spiritualité.

La partie 3, Ressources, sections 4 et 5, contient des renseignements sur différents pays, cultures et religions/pratiques spirituelles. Le but est de vous aider à explorer diverses cultures et de faire en sorte que vous puissiez poser des questions intelligentes à leur sujet.

Conscience de soi

Lorsque nous interagissons avec des gens de cultures différentes, nous avons tendance à oublier qu'ils nous voient comme des personnes différentes d'eux. Ils pensent peut-être que nous avons des comportements bizarres alors que nous pensons agir normalement, voire de la meilleure façon qui soit.

Il est important de prendre le temps de réfléchir à nos valeurs personnelles, à nos croyances, à la façon dont nous communiquons, réglons les différends, faisons notre travail, prenons nos décisions ou nous renseignons et à la manière dont les règles professionnelles influencent notre comportement. La conscience de soi est le premier pas vers la compétence culturelle.

Pensez à une situation dans laquelle vous croyez avoir bien agi alors que l'autre personne pense qu'il en a été autrement. Essayez d'imaginer ce que votre interlocuteur a ressenti. Comment procéderiez-vous la prochaine fois?

Pour en savoir plus sur vous-même, répondez aux questions du test inclus dans la partie 3, Ressources, section 1, outil 19

CONSEIL PRATIQUE – Faire connaissance

- ✓ Demandez aux gens comment ils aimeraient que la situation soit résolue, compte tenu de leurs valeurs et de leurs croyances.
- ✓ Expliquez comment vous voyez la situation et pourquoi vous agissez comme vous le faites.
- ✓ Ne craignez pas de faire des erreurs — tout le monde peut se tromper. Posez des questions, excusez-vous et recommencez. Les gens ne vous en tiendront pas rigueur s'ils voient que vous essayez de bien faire, même si, au départ, ils sont contrariés ou frustrés.
- ✓ Montrez votre intérêt, posez des questions et écoutez les histoires des autres.
- ✓ Remarquez les différences dans les styles de communication et les valeurs.
- ✓ Renseignez-vous sur les traditions et les histoires de cultures différentes.
- ✓ Expliquez aux familles que vous aimeriez en savoir plus sur leur culture.



Culture individuelle et organisationnelle

La culture organisationnelle touche tout le monde — elle est ressentie par toute personne qui entre dans l'établissement pour la première fois, par les nouveaux pensionnaires qui doivent s'adapter à leur nouvel environnement et par les nouveaux employés. La culture organisationnelle sous-tend et guide les activités quotidiennes des personnes et des groupes qui vivent dans des établissements résidentiels. (Partie 1 – Changement organisationnel.)

La culture d'accueil d'un établissement est renforcée par les personnes qui participent à sa création et à sa mise en œuvre; elles y parviennent en appliquant les politiques organisationnelles, répondant aux attentes de l'établissement et en prodiguant ou recevant les soins d'une certaine façon. Mais les gens peuvent également renforcer la culture d'un établissement en y apportant leurs propres valeurs et traditions, qui peuvent parfois ne pas correspondre à celles de l'établissement.

Supposons que vous venez d'une culture où on fait preuve de respect envers les personnes âgées en s'occupant d'elles et en les écoutant, mais que cela vous est impossible à cause de votre emploi du temps. Vous ne devez pas penser que vous ne pouvez rien changer. Chaque personne peut faire changer les choses et faire sa part en posant des questions, proposant des améliorations. La culture organisationnelle est une « voie à deux sens » – une interaction entre une personne et un organisme à de nombreux niveaux.

Vous devez accepter le fait que vos efforts seront parfois couronnés de succès et que d'autres fois, ils seront improductifs. L'important est de reconnaître que certaines solutions prennent plus de temps que d'autres. Parfois, vos tentatives ne réussissent pas du premier coup (voir l'anecdote ci-dessous), mais vous pouvez recommencer ou essayer autre chose (voir l'anecdote « Persistez! » à la page suivante).



Anecdote : Ça marche!

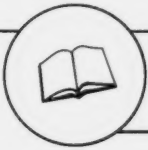
Le personnel du service diététique sait à quel point certains pensionnaires ont la nostalgie des aliments de leur pays, car ils ne touchent pas aux plats qui leur sont servis. Informée de ce problème, la direction de l'établissement examine ses besoins et ses politiques en matière d'alimentation et

apporte un changement en commençant à servir des plats typiques de certains pays à certaines occasions. Depuis, au moins un plat typique est servi à chaque repas grâce aux bénévoles qui apportent les ingrédients requis au service diététique.

Scénarios et défis communs : que faire?

Voici quelques scénarios présentés parmi beaucoup d'autres par les groupes de discussions et les principaux intervenants pour cette trousse. Ils peuvent être utilisés pour amorcer la discussion, de manière formelle ou informelle, avec les employés :

- C'est le milieu de la nuit et une pensionnaire est en fin de vie. Elle vient d'un autre pays et est d'une autre religion. Elle n'a pas de famille. Vous ne savez pas comment procéder pour lui prodiguer des soins de fin de vie conformément à sa religion. Que pouvez-vous faire? Vers qui vous pouvez vous tourner pour obtenir ces renseignements rapidement?
- Une nouvelle pensionnaire refuse de manger. Elle est sans famille et vous ne savez pas à qui demander la raison de son comportement, mais vous connaissez ses antécédents culturels. Que pouvez-vous faire?
- Deux employés de cultures différentes ne s'entendent pas sur les soins qui doivent être prodigués à un pensionnaire (ou un groupe de pensionnaires). Que peuvent-ils faire? Que pouvez-vous faire?



Anecdote : Persistez!

Une pensionnaire et une préposée aux services de soutien sont originaires du même pays et parlent la même langue; un jour, l'employée remarque que la pensionnaire ne mange pas les mets servis dans l'établissement, n'étant pas

habituée à ce genre de nourriture. La préposée propose alors quelques recettes au service diététique, dont un plat composé de riz et de petits pois. Le personnel du service diététique étudie les recettes afin de vérifier la valeur nutritive des plats envisagés.

- Un pensionnaire est contrarié, car il n'obtient pas l'aide dont il a besoin pour faire ses ablutions avant les cinq prières quotidiennes. Que peut-il faire ou que peuvent faire les employés? Que pouvez-vous faire?
- Deux pensionnaires qui partagent la même chambre viennent de pays différents qui sont en guerre depuis toujours. Ils s'insultent et se disputent souvent. Que pouvez-vous faire?

Revoyez les scénarios, seul ou avec un collègue/un pensionnaire et voyez comment vous pouvez trouver des solutions dans cette trousse.

Environnement

La première impression qu'ont les visiteurs de la culture d'un établissement repose sur le comportement des gens et l'environnement physique.

Comment évaluez-vous votre établissement? En cochant chaque élément pertinent, vous déterminerez si votre établissement est un lieu accueillant :

- *Réception* : Le bureau de réception est-il clairement indiqué? Y a-t-il quelqu'un pour accueillir les visiteurs? Sinon, les indications pour obtenir de l'aide sont-elles claires? Les employés et les bénévoles préposés à l'accueil représentent-ils des cultures différentes? Ces personnes ont-elles suivi une formation en service à la clientèle et en compétence culturelle?
- *Accueil des visiteurs* : Les gens accueillent-ils les visiteurs par un signe de la tête, un sourire ou en les accostant pour leur demander s'ils ont besoin d'aide? Ou sont-ils indifférents, étant trop occupés à vaquer à leurs occupations?
- *Orientation à l'intérieur de l'établissement* : Comment les nouveaux employés et les pensionnaires sont-ils orientés dans l'établissement (plan de l'établissement et désignation des divers services; affiches et écriteaux)?

- *Signalétique* : La signalétique est-elle facile à comprendre (les instructions sont-elles rédigées dans les langues principales de l'établissement/la collectivité et accompagnées d'illustrations)?
- *Identification du personnel* : Les employés portent-ils leur nom sur leur tenue afin qu'on puisse s'adresser à eux par leur nom?
- *Salutations personnalisées* : Salue-t-on les gens par leur nom?
- *Décor* : Le décor tient-il compte des cultures (couleur de la chambre, tableaux sur les murs des parties communes, symboles associés à diverses cultures)?
- *Lieux d'aisances pour les visiteurs* : Y a-t-il des toilettes pour les visiteurs?
- *Soins adaptés culturellement* : A-t-on pris des dispositions pour offrir des soins adaptés à la culture (toilettes privées, cruche d'eau placée dans les toilettes à côté du papier hygiénique, cuvette personnelle dans la chambre pour les ablutions avant la prière, etc.)?
- *Comportement au téléphone* : Répond-on au téléphone promptement et avec amabilité? La personne demandée est-elle facilement joignable? Les réponses sont-elles fournies de manière claire et posée?
- *Rôles de la famille et des bénévoles* : Nous savons que les rapports avec la famille et les bénévoles devraient toujours être personnalisés, mais y a-t-il des lignes directrices concernant le rôle de chacun?

Réfléchissez sur ces questions et sur d'autres et songez à ce que vous pouvez faire pour rendre votre établissement plus accueillant. Inspirez-vous d'idées que vous pouvez commencer à appliquer dès aujourd'hui. Renseignez-vous auprès de votre directeur ou d'un membre du comité de la diversité (le cas échéant) sur la meilleure façon de faire suivre les suggestions.



Anecdote : Sally la championne

« Nous sommes tous égaux! », affirme Sally, pensionnaire dans un foyer de soins de longue durée de grandeur moyenne. Sally passe ses journées à aider les autres. Elle contribue beaucoup à faire du foyer un lieu accueillant pour tous, notamment les personnes âgées d'autres cultures.

Lorsque Sally ne va pas rendre visite aux uns et aux autres comme elle le fait chaque jour, elle est dans le hall d'entrée en train d'accueillir les nouveaux venus. Certains pensionnaires ne parlent pas l'anglais, mais cela n'empêche pas Sally de leur

rendre visite régulièrement. Elle communique avec eux par le contact et le sourire. Elle informe les familles de ce qui se passe et même les personnes qui ne connaissent pas bien l'anglais prennent la peine de la saluer.

Sally se fait un point d'honneur de rassurer les familles inquiètes, en leur expliquant qu'elles peuvent toujours compter sur elle. Les familles sont soulagées et lui sont reconnaissantes pour son aide et sa sollicitude. Il est évident que Sally fait bouger les choses. Et vous, que faites-vous?

Éléments clés de la prestation des soins et des services

Prestation des soins

La prestation des soins est un processus collectif. Les pensionnaires préfèrent généralement recevoir les soins de la façon dont ils sont habitués, mais cela n'est pas toujours possible pour un certain nombre de raisons :

- Routine : habitude d'agir toujours de la même manière.
- Contraintes de temps : empêchent de réaliser certaines activités.
- Sécurité des pensionnaires et du personnel soignant.
- Règlements gouvernementaux.
- « Règles » professionnelles que le personnel soignant est obligé d'observer.

Ces raisons sont compréhensibles et valables, mais il peut aussi y avoir des risques si le personnel n'est pas conscient de faits importants qui lui permettraient de prodiguer les soins de manière différente ou plus appropriée selon la personne ou la situation. Par exemple :



Emma est une femme tranquille et facile à vivre qui occupe un appartement dans un logement supervisé. Depuis qu'elle est tombée, une préposée aux services de soutien à la personne (PSSP, originaire d'un autre pays), vient l'aider à faire sa toilette deux fois par semaine. Emma sait qu'elle a besoin de cette assistance, mais est insatisfaite de la façon dont les soins lui sont prodigués sous prétexte que la PSSP ne la comprend pas vu qu'elle est d'une autre culture, et elle ne lui dit rien. Emma finit par avouer son insatisfaction aux responsables, qui règlent le problème.



Rolle vit dans un foyer de soins de longue durée. Il ne parle pas anglais et ne mange pas ses repas. Les employés essaient sans succès de communiquer avec lui avec des gestes. A-t-il besoin d'aide ou est-ce simplement un problème de langue? S'il s'agit du deuxième cas, que peut-on faire? Les employés savent-ils de quel pays Rolle est originaire et quelle est sa culture? Comment obtenir ces renseignements? Connaît-on les préférences alimentaires de Rolle? Les employés se renseignent et font le nécessaire pour que Rolle recommence à manger.

Ces anecdotes vous sont-elles familières?

Y a-t-il dans votre établissement des personnes dans la même situation, des pensionnaires dont l'état risque de se dégrader? Que comptez-vous faire pour les aider?

Cette trousse contient des renseignements qui vous aideront à régler certains problèmes et à améliorer la façon dont vous prenez soin des pensionnaires de cultures diverses et les relations que vous entretenez avec eux. Vous pouvez utiliser ces *renseignements* pour *évaluer* et *modifier* votre façon de procéder en tenant compte de cette diversité. La partie 3, Ressources, section 1, outil 23, contient des idées sur la manière dont vous pouvez vous renseigner sur les préférences linguistiques, culturelles et religieuses des pensionnaires et mettre en place un système de soins approprié.

Évaluation

Les renseignements élémentaires concernant les besoins physiques, sociaux et alimentaires sont obtenus lors de l'évaluation effectuée au moment de l'admission dans un établissement. Ces renseignements étant de nature générale, il est recommandé d'obtenir des informations plus détaillées au sujet de tous les pensionnaires.

Ces détails concernent les soins personnels, les activités sociales et physiques, les soins spirituels, les aliments et les soins de fin de vie auxquels les pensionnaires tiennent absolument, notamment l'influence

que leurs antécédents culturels et religieux ont sur ces aspects de la vie. De plus, les événements qui ont marqué la vie du pensionnaire peuvent servir à expliquer certains comportements inhabituels, par exemple se constituer des réserves ou cacher des aliments (la personne a connu la famine dans sa vie) ou refuser de manger certains aliments.

Il est plus facile d'obtenir ces renseignements auprès des pensionnaires eux-mêmes (ou de la famille si la personne est atteinte de démence). Cela permet d'ouvrir le dialogue et le fait de questionner les gens est un moyen de leur montrer qu'on s'intéresse à eux. Raconter des histoires est aussi une excellente façon de poser des questions et d'échanger des renseignements de manière informelle tout en montrant que vous vous intéressez sincèrement à la personne. On commence par une question concernant un point particulier, puis on approfondit le sujet avec la personne. Parler de soi-même avec les pensionnaires permet aussi d'approfondir les liens, comme l'illustre l'anecdote suivante. (Voir également Ressources, Section 2, Anecdotes.)



Anecdote : L'influence de l'histoire

Dans un foyer de soins de longue durée, une adjointe en services récréatifs a été engagée pour travailler avec des pensionnaires ayant des origines ethniques différentes. La première réaction de ces derniers envers elle fut hostile, compte tenu du conflit historique entre son pays d'origine et le leur. Elle savait que les deux pays avaient eu des problèmes entre eux, mais elle n'avait pas réalisé initialement que ce conflit motivait le comportement des résidents.

Elle a décidé de ne pas prendre leur hostilité personnellement et a plutôt essayé de résoudre le problème de façon créative. Elle a organisé un programme de récits qui lui a permis, de même qu'aux pensionnaires, de partager leurs expériences de la vie dans leur pays natal et de leur immigration

au Canada. Bien que leurs expériences aient été différentes, nombre d'entre eux sont venus au Canada dans l'espoir d'améliorer leurs conditions de vie. Grâce aux discussions, ils ont réalisé qu'ils partageaient de nombreuses choses comme l'amour de la bonne chère et de la musique.

Ces renseignements ont permis de modifier l'attitude des pensionnaires envers elle en les aidant à comprendre leur patrimoine respectif et à mettre l'accent sur leurs ressemblances plutôt que sur leurs différences. Les relations de travail se sont améliorées et le respect mutuel a été renforcé. L'adjointe en services récréatifs aime son travail, et les pensionnaires sont très satisfaits des programmes de loisirs offerts.

On apprend par l'exemple
et en se mettant en
situation...

— Malcolm Gladwell

Rôle de la famille

La famille peut être une source d'information importante, bien que limitée puisqu'on ne connaît pas toujours la dynamique familiale. Les membres de la famille peuvent avoir des points de vue différents de ceux du pensionnaire, notamment s'ils sont d'une autre génération. En questionnant les familles, on peut obtenir une foule de renseignements importants.

Planification des soins

Planifier les soins permet d'établir des objectifs conformes aux valeurs culturelles et religieuses et aux croyances des pensionnaires, et favorise la communication et les soins de fin de vie. Cette planification peut comprendre un programme d'alimentation et de boisson personnalisé tenant compte des aliments que le pensionnaire aime le mieux et de la façon dont il mange et boit (il utilise des baguettes ou les mains plutôt qu'une fourchette et un couteau), ainsi que des techniques pour l'encourager à s'alimenter de manière équilibrée et boire suffisamment de liquides (par exemple, servir le dessert au début du repas ou des plats que le pensionnaire connaît, apprendre quelques mots dans la langue du pensionnaire).



Anecdote : Tout le monde doit participer à la planification des soins

Une animatrice travaille avec une pensionnaire japonaise victime d'un accident vasculaire cérébral; cette dernière ne parle pas et ne mange pas et a perdu le goût de vivre. Ses enfants discutent de la situation avec les employés. Apprenant que la pensionnaire est experte dans la fabrication de sushis,

l'animatrice lui demande de lui donner des leçons. La pensionnaire accepte et, très rapidement, son état s'améliore grâce à la stimulation sensorielle et à la satisfaction qu'elle ressent de servir à quelque chose. Qui plus est, l'animatrice devient elle aussi une spécialiste des sushis!

Prestation des soins

La personne qui est admise dans un établissement pour personnes âgées se retrouve dans un environnement entièrement nouveau et inconnu. Il est important de rendre cet environnement plus accueillant en reconnaissant la vulnérabilité de la personne et en lui montrant qu'on est prêt à répondre à ses besoins. Pour sa part, la personne doit se familiariser avec les routines de l'établissement et en comprendre la raison.

Au bout du compte, les soins personnalisés peuvent être un compromis entre les désirs des pensionnaires et les contraintes auxquelles l'établissement doit obéir. Il est important de trouver une solution qui permet de répondre aux besoins de chacun, compte tenu des ressources disponibles.

On reconnaît la grandeur
d'une nation à la façon
dont elle traite ses
citoyens les plus
vulnérables

— Mahatma Gandhi

CONSEIL PRATIQUE – Trouver une solution

- ✓ Demander au pensionnaire de définir ses priorités, en commençant par la plus importante
- ✓ Répondre d'abord aux besoins les plus importants.
- ✓ Donner au pensionnaire la possibilité de participer activement aux soins.
- ✓ Faire appel à la famille et au groupe culturel ou religieux auquel le pensionnaire appartient.





Anecdote : Chercher des ressources – Trouver une solution satisfaisante

Un nouveau pensionnaire d'origine tamoule est contrarié, car il n'obtient pas l'aide dont il a besoin pour faire ses ablutions avant chacune des cinq prières quotidiennes requises par sa religion. Les employés l'aident le matin et le soir, mais ne pouvant satisfaire sa demande aux autres moments de la journée, ils se tournent vers le chef spirituel de la communauté du

pensionnaire. Celui-ci vient rendre visite au pensionnaire pour lui expliquer comment il peut se laver de manière symbolique dans sa chambre, avant chaque prière. L'établissement fournit au pensionnaire les accessoires dont il a besoin et ce dernier est rassuré d'avoir reçu l'appui de son chef spirituel. Il est reconnaissant au personnel d'avoir pris la peine de l'aider.



Anecdote : Utiliser les bons termes

Un pensionnaire est atteint d'un cancer incurable et souffre beaucoup. L'établissement recommande des soins palliatifs comprenant des médicaments contre la douleur, des mesures de confort et la cessation des interventions radicales, et autorise la famille à rendre visite au malade à toute heure de la journée. Cependant, cette dernière refuse d'entendre parler de soins palliatifs, car, selon sa religion, il ne faut jamais perdre espoir, même lorsque la maladie entraîne des douleurs insoutenables.

Les employés sont malheureux de voir le pensionnaire souffrir et de ne pouvoir rien faire sans l'autorisation de la famille. Ils consultent

l'aumônier de l'établissement qui recommande à un conseiller spirituel de trouver avec la famille une solution satisfaisante sans mentionner les termes qui peuvent la heurter. La famille est d'accord pour que des médicaments antidouleur soient administrés au patient, mais refuse toute autre mesure que les employés considèrent comme des soins palliatifs. Cet incident a permis aux employés d'apprendre qu'il est préférable de ne pas utiliser certains termes, dont celui de soins palliatifs, auprès de certaines personnes. Ils ont la satisfaction de savoir qu'au moins quelque chose est fait pour soulager la douleur du malade.

Le rôle de la famille dans la prestation des soins

Les familles souhaitent souvent participer aux soins. Il est important de négocier avec elles la mesure dans laquelle elles peuvent participer aux soins. Puis, lorsqu'un membre de la famille a participé aux soins à plusieurs reprises, on lui donne la possibilité de réfléchir sur cette expérience.

- Souhaite-t-il continuer à s'occuper du pensionnaire?
- La famille peut-elle prodiguer certains soins d'une manière dont les employés sont incapables en raison des différences culturelles?

- La famille peut-elle expliquer aux employés comment ils peuvent s'occuper du pensionnaire en tenant compte des particularités culturelles?
- Serait-il possible, grâce à ces explications, de répondre aux besoins du pensionnaire sans que la famille ait à intervenir?

Les familles peuvent aussi jouer un rôle important en servant d'intermédiaire entre l'établissement et le pensionnaire. (Ressources, section 1, conseil pratique 16.).

Évaluation

L'évaluation est un élément essentiel de la prestation de services tenant compte des différences culturelles. Par conséquent, chaque activité doit s'accompagner d'une évaluation, qui peut être effectuée de plusieurs manières et de façon plus ou moins formelle.

CONSEIL PRATIQUE

– À propos des évaluations



- ✓ Bavardez avec les pensionnaires pour savoir ce qu'ils pensent d'une activité ou d'un aliment qui leur est offert en raison de leur culture ou de leurs croyances religieuses.
- ✓ Observez les réactions et le visage des gens. Si un pensionnaire ne finit pas son assiette ou s'il fait des grimaces quand il mange, vous devez vous poser des questions.
- ✓ À la fin d'une activité organisée, faites remplir un petit questionnaire aux participants.
- ✓ Demandez aux unités de présenter des rapports incluant des évaluations formelles et informelles des activités afin de déterminer si celles-ci sont inclusives et favorisent la diversité culturelle.

NOTE:

Les familles et les bénévoles peuvent aussi être des sources extrêmement utiles d'informations, et d'idées et aider à organiser des programmes qui sont inclusifs et prônent la diversité



Programmes et activités

Les établissements offrent habituellement des activités individuelles ou collectives adaptées aux populations desservies. Ainsi, lorsqu'une nouvelle personne arrive au foyer, demandez-lui quelles étaient ses activités sociales, physiques, spirituelles et intellectuelles et celles qu'elle aimerait faire. Votre tâche en sera facilitée si vous décrivez ce qu'offre votre établissement.

Les activités tenant compte de cultures ou de croyances particulières ne nécessitent pas nécessairement beaucoup de temps ou de ressources; vous pouvez tout simplement diffuser des films ou des spectacles enregistrés. Un pensionnaire d'une culture particulière peut indiquer à l'animateur le nom d'un organisme communautaire susceptible de l'aider à organiser certaines activités, comme le montrent les anecdotes suivantes.



Anecdote : Du tai-chi pour tous

Un pensionnaire d'origine chinoise a toujours fait du tai-chi, série d'exercices pour le développement corporel et spirituel. Il aide l'établissement à

trouver un animateur et à organiser des séances hebdomadaires. Les cours sont ouverts à tous et deviennent très populaires.



Anecdote : Lorsque les pensionnaires deviennent des enseignants

Dix pensionnaires d'un foyer de soins de longue durée de Toronto participent à un programme communautaire d'anglais langue seconde qui permet aux participants de perfectionner leur anglais tout en socialisant avec les pensionnaires. Non seulement les participants au programme apprennent l'anglais, mais ils se familiarisent aussi avec les coutumes et traditions canadiennes du point de vue des personnes âgées.

Les participants et l'enseignant se rendent au foyer pour rencontrer les pensionnaires, et les séances sont animées par l'animatrice du foyer. Lors de la première séance, chaque pensionnaire prend deux étudiants

sous son aile et tout le monde fait connaissance.

Une affiche illustrant les diverses langues parlées par les participants au programme est utilisée pour entamer le dialogue et faciliter la communication. Les pensionnaires dont la langue d'origine n'est pas l'anglais aident les étudiants au besoin. De petits groupes sont créés et chacun parle de sa vie. Aux séances suivantes, les étudiants servent des boissons et chacun parle de sa nouvelle vie au Canada et de ce qu'il a appris sur les pensionnaires. Ces derniers ont beaucoup aimé cette expérience et se disent très impressionnés par le niveau d'anglais des participants. Ils préparent la prochaine séance.

Soins religieux et spirituels

Certaines personnes souhaitent continuer de pratiquer leur religion quand elles entrent en maison de retraite. D'autres ont grandi dans une religion particulière, cessent de pratiquer à l'âge adulte et souhaitent revenir à la religion vers la fin de leur vie. Chaque établissement peut trouver divers moyens d'offrir des soins spirituels à ses pensionnaires. (Voir les anecdotes suivantes.)

Lieu de culte

Idéalement, chaque groupe religieux ou spirituel devrait pouvoir disposer de son propre lieu de culte, mais cela étant de toute évidence impossible, nombre d'établissements offrent un lieu que chaque groupe peut utiliser à tour de rôle. Ils veillent aussi à ce que les objets du culte et les symboles soient rangés dans le respect des traditions lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Les chambres sont parfois utilisées comme un lieu de culte. Le cas échéant, l'autre pensionnaire doit être d'accord et coopérer en sortant de la chambre pendant la prière. Le personnel doit aussi être informé de ces moments particuliers afin de respecter l'intimité du pensionnaire.

Les anecdotes ci-dessous sont des exemples de la façon dont certains établissements réussissent à offrir des soins spirituels et religieux à leurs pensionnaires.



Anecdote : Importance de l'observation

Chaque vendredi, les pensionnaires juifs d'un établissement particulier se rendent dans un autre foyer pour célébrer le shabbat. On constate à plusieurs reprises qu'une pensionnaire atteinte de démence devient très agitée pendant la cérémonie, à tel point qu'on en vient à se demander si elle peut continuer d'y assister. Un vendredi, une bénévole spécialisée dans l'interprétation du langage

corporel s'assoit à côté de la pensionnaire pour l'observer pendant la cérémonie. Elle s'aperçoit alors que la dame regarde fixement un mur où une croix, bien que mise à l'écart, est encore visible.

C'est la vue de cette croix qui perturbe la pensionnaire. Désormais, la croix est rangée dans un placard et la dame peut assister au shabbat en toute quiétude.



Anecdote : Boîte d'objets religieux

Les personnes atteintes de démence au stade final requièrent des soins respectueux de leur religion ou de leurs pratiques spirituelles. Certaines stratégies, dont la stimulation sensorielle (images, musique, encens, toucher d'un symbole), peuvent réconforter et apporter de la joie aux pensionnaires.

L'intervenant en soins spirituels et religieux d'un établissement crée plusieurs boîtes d'objets religieux. Chaque boîte contient des symboles, des partitions de musique et d'autres articles associés à une

religion ou à une croyance particulière. Chaque semaine, l'intervenant rend visite aux pensionnaires qui ne peuvent assister aux offices. Les pensionnaires apprécient beaucoup ces visites et le montrent en se détendant, fredonnant ou chantant ou par un simple regard. Les boîtes sont mises à la disposition des chefs spirituels et religieux, des employés et des familles qui les utilisent pour communiquer. L'intervenant en soins spirituels et religieux leur explique comment ils peuvent s'en servir.

Alimentation

« Si on sert aux pensionnaires des aliments auxquels ils sont habitués, le reste ira comme sur des roulettes. »

— Membre du personnel

Cette affirmation semble peut-être exagérée, mais elle souligne l'importance de la nourriture dans la vie des gens. Les repas sont souvent le meilleur moment de la journée des pensionnaires, car ils sont généralement synonymes de partage et de convivialité. Les aliments :

- nous rappellent nos origines;
- sont associés à certains rites et à l'amour et à l'attention qu'on a pour soi et les autres;
- sont une preuve d'amour;
- sont associés aux lieux où nous avons grandi – évoquent des odeurs et des images;
- réconfortent – nous avons tous nos aliments-réconforts préférés;
- satisfont physiquement et nourrissent;
- rappellent notre enfance, les célébrations et les rituels familiaux;
- évoquent des souvenirs de l'âge adulte, des enfants qui grandissent et certains plats;
- sont parfois étroitement associés à notre identité culturelle et religieuse;
- évoquent parfois des périodes de disette, comme la dépression des années trente.

Cette liste peut être utilisée pour encourager les pensionnaires, les employés et les bénévoles à raconter des anecdotes. Demandez-leur pourquoi la nourriture revêt tant d'importance pour eux, ce qu'elle leur rappelle et quelles sont les traditions qui y sont associées. Expliquez aussi ce qu'elle représente pour vous.

Attentes réalistes

Il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que tous les repas soient préparés en tenant compte des préférences de chacun. On ne le fait même pas chez soi! Toutefois, on peut servir des aliments en tenant compte des besoins physiques, de la culture et des croyances et des préférences religieuses des pensionnaires. Cela est particulièrement important pour les pensionnaires atteints d'une déficience cognitive, qui mangent sans problème lorsqu'ils sont en compagnie de personnes de même culture, mais cessent de s'alimenter lorsque les mets servis et les gens qui les entourent ne leur sont pas familiers.

Efforts des employés et des bénévoles

Souvent, le personnel responsable du service diététique fait preuve d'inventivité et s'applique à servir des mets auxquels les pensionnaires sont habitués même si cela pose des problèmes. Ces efforts en valent la peine; ils sont très appréciés des pensionnaires et des familles.



Anecdote : Souvenirs de la cuisine de maman

Peter, pensionnaire d'origine hongroise, a la nostalgie des plats que lui cuisinait sa mère et des odeurs délicieuses qui émanaient de la cuisine familiale; il aimerait beaucoup faire partager ces souvenirs aux autres pensionnaires de la maison de retraite. Les employés du service

diététique et l'animateur font le nécessaire pour lui fournir les ingrédients dont il a besoin pour cuisiner, avec l'aide du personnel de cuisine, plusieurs fois par semaine, des mets hongrois qu'il partage avec ses camarades et les employés de son unité.

Importance de la rétroaction

Il est indispensable de demander aux pensionnaires ce qu'ils pensent. Cependant, malgré les meilleures intentions du monde, il peut arriver que les pensionnaires soient déçus par les mets particuliers qui leur sont servis (voir l'anecdote suivante; la partie 3, Ressources, section 1, outil 2, contient également un exemple détaillé).



Anecdote : Mais du riz, c'est toujours du riz n'est-ce pas?

Un foyer avec de plus en plus de pensionnaires d'origine japonaise souhaite offrir des services adaptés à leur culture. Un sondage révèle que leur plus grand souhait est de manger du riz. Heureux de leur faire plaisir, le service diététique inclut du riz dans les repas quotidiens. Puisque les pensionnaires ne font pas de commentaire, les employés présumant qu'ils sont satisfaits, mais une remarque banale formulée beaucoup plus tard par un parent révèle que le riz n'est pas cuit comme les pensionnaires japonais le souhaiteraient. Ils ne disent rien, car ils apprécient les efforts des employés et ne veulent pas passer pour des ingrats.

Souhaitant satisfaire les pensionnaires, la direction achète un cuiseur et du riz japonais; or,

les pensionnaires ne semblent toujours pas satisfaits de la manière dont le riz est cuit. Il n'est pas assez sec. Il s'avère en fait que, croyant bien faire, des infirmières d'une autre culture ajoutent de l'eau au riz pendant la cuisson pour le rendre plus moelleux.

Comprenant les bonnes intentions des employés, la direction organise une séance d'information à leur intention. Elle demande à un pensionnaire d'origine japonaise de donner un cours de cuisson du riz et de mets japonais, durant lequel des employés d'autres cultures racontent quelques anecdotes concernant l'alimentation. Tout rentre dans l'ordre après cette séance d'information. Cet incident amuse beaucoup les pensionnaires et resserre leurs liens avec les employés.

Aliments d'autres pays

Il peut arriver que le personnel du service diététique ou les animateurs aient besoin d'aide pour servir des mets typiques. Heureusement, les pensionnaires, les bénévoles et les employés de l'établissement sont des mines de renseignements. Ils peuvent même apporter des recettes, voire des plats cuisinés!

La partie 3, Ressources, section 5, contient des détails sur quelques pays, leurs aliments et règles de la bienséance. Un formulaire en blanc est inclus dans cette trousse afin que vous puissiez recueillir des renseignements sur les pays non inclus dans la liste. La partie 3, Ressources, section 3, contient des recettes de plusieurs pays ainsi que des adresses de sites Web où on peut trouver d'autres recettes.

Ce ne sont là que des suggestions; évidemment, toutes les personnes originaires d'un même pays n'aiment pas les mêmes aliments ou ne cuisinent pas de la même façon. Avant de proposer des mets particuliers, parlez-en aux pensionnaires et aux familles.

Soins de fin de vie

Les groupes de discussion qui ont travaillé sur cette trousse ont posé beaucoup de questions sur les soins de fin de vie adaptés à la culture, surtout en ce qui concerne les foyers de soins de longue durée qui accueillent de nombreuses personnes de santé fragile. Les employés indiquent souhaiter prodiguer des *soins personnalisés qui respectent les valeurs, les croyances, les traditions culturelles et les préférences personnelles des pensionnaires en matière de soins médicaux et personnels.*

On peut commencer à planifier les soins de fin de vie au moment de l'admission. Cette planification comprend habituellement des directives anticipées et tient compte des souhaits de la personne concernant la gestion de la douleur et les soins médicaux, spirituels et après la mort.

Directives anticipées

L'entretien sur les directives anticipées, en particulier au moment de l'admission, doit être mené avec tact et délicatesse. Certains pensionnaires et familles sont soulagés de pouvoir parler des soins de fin de vie et de savoir que leurs souhaits seront respectés; toutefois, les avis divergent pour ce qui est du moment où cette question doit être abordée. Par exemple, dans certaines cultures, on ne prononce pas le mot « mort » de crainte de hâter le décès du patient. Dans d'autres cultures, parler de la mort avec une personne âgée est un sujet tabou. On peut se préparer pour cette discussion en se renseignant à l'avance sur les antécédents culturels et spirituels ou religieux du nouveau pensionnaire.

Connaissances essentielles

Les groupes de discussion ont demandé des conseils au sujet des pratiques religieuses, car ils souhaitent offrir à leurs pensionnaires des soins de fin de vie et après la mort adaptés sur le plan spirituel, médical et personnel.



CONSEILS PRATIQUES – Soins de fin de vie adaptés culturellement et spirituellement

- ✓ L'appartenance religieuse ou spirituelle des pensionnaires doit être notée et clairement indiquée dans le plan de soins.
- ✓ Les coordonnées du ou des conseillers en soins spirituels du pensionnaire (qu'on peut contacter à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit) doivent figurer dans le plan de soins.
- ✓ La famille et les bénévoles ont un rôle très important à jouer pour ce qui est des soins de fin de vie adaptés culturellement et spirituellement.
- ✓ Une liste des organismes religieux et spirituels et des personnes à contacter doit être placée bien en vue dans les bureaux administratifs et aux postes de soins infirmiers, surtout si on connaît la religion ou les pratiques spirituelles du pensionnaire seulement vers la fin de sa vie.
- ✓ La partie 3, Ressources, section 4, contient des renseignements sur les pratiques religieuses ou spirituelles suivantes :
 - Croyances spirituelles des Autochtones
 - Bouddhisme
 - Chrétienté
 - Hindouisme
 - Islam
 - Judaïsme
 - Témoins de Jéhovah
 - Sikhisme

La partie 3, Ressources, section 4, comprend un formulaire en blanc pour recueillir des renseignements sur les croyances et pratiques non incluses dans la liste.

L'anecdote suivante illustre la complexité d'une situation de fin de vie en présence de plusieurs générations et de plusieurs cultures.



Anecdote : Un compromis difficile – le fossé des générations dans les soins de fin de vie

Un vieil homme originaire d'Asie vit dans une maison de retraite. Il est victime d'un grave accident vasculaire cérébral et tombe dans le coma; son état n'ayant pas évolué au bout de 48 heures, le personnel médical recommande de laisser la « nature suivre son cours » et de lui prodiguer des soins de confort plutôt que de lui faire subir un traitement lourd pour le maintenir en vie.

On demande à la famille de prendre une décision. Légalement, c'est l'épouse du pensionnaire qui doit décider, mais celle-ci refuse d'accepter la réalité et est convaincue que son mari peut être soigné. Ses enfants adultes comprennent que

la maladie est « mortelle » et que leur père va probablement mourir. Quant aux petits-enfants, ils savent que la fin est proche et qu'il est inutile d'essayer de soigner leur grand-père pour le maintenir en vie.

Il arrive souvent que les avis diffèrent entre les générations d'une même famille du fait du degré d'acculturation. La famille se consulte; la mère écoute son fils aîné et finit par admettre que le patient va mourir et accepte qu'on lui donne des soins de confort. Ce genre de fossé entre les générations existe dans de nombreuses cultures.

Communication

La communication entre personnes de cultures différentes peut être un défi, à cause des différences linguistiques et en raison des différentes façons de communiquer.

Imaginez que vous avez besoin d'une chose, comment faites-vous pour la demander? Pour certaines personnes, il est naturel de poser des questions. Par exemple, une pensionnaire veut voir un médecin. Dans la culture nord-américaine, la réponse se fera sous forme de question : « Ah bon, vous souhaitez voir le médecin? », mais pour certaines personnes d'autres cultures, il est impoli de poser ce genre de question.

Observez la façon dont les pensionnaires communiquent avec les membres de leur famille, les bénévoles, les visiteurs ou d'autres pensionnaires de même culture. Demandez à ces personnes, qui sont en fait les mieux placées pour vous renseigner, de vous aider et de vous expliquer comment il convient de communiquer avec le pensionnaire, verbalement ou autrement.

Renseignez-vous pour savoir qui est le porte-parole du pensionnaire et l'aide à prendre ses décisions. Certaines cultures sont individualistes et les décisions

sont prises par la personne elle-même. Dans d'autres cultures, c'est le patriarcat de la famille qui prend les décisions et les questions importantes doivent être discutées avec lui.

Souvenez-vous que les conflits sont exprimés de diverses manières. Dans certaines cultures, les différends sont réglés immédiatement alors que dans d'autres, on évite les conflits à tout prix. Dans certains pays, il est impoli de répondre directement par un « non » comme cela se fait dans les pays occidentaux. Si on ne connaît pas tous ces détails, la gestion des conflits peut poser problème. (Ressources, section 1, conseil pratique 22)

Stratégies à envisager

- ✓ Adressez-vous aux pensionnaires en les appelant madame ou monsieur et par leur nom de famille. Ne les appelez par leur prénom que s'ils vous en donnent l'autorisation afin de ne pas les froisser. Si cela se produit, excusez-vous et demandez comment la personne préfère qu'on s'adresse à elle.
- ✓ Toutes les cultures utilisent des moyens de communication non verbale, mais ceux-ci n'ont pas tous la même signification. Par exemple :
 - Contact visuel : Est-il respectueux de regarder la personne dans les yeux?
 - Gestes : Quels sont les gestes appropriés et en quelle quantité?
 - Expressions faciales : Traduisent-elles les émotions?
 - Distance : Quel doit être l'espace physique entre deux interlocuteurs? Dans certaines cultures, il n'est pas approprié de se tenir trop près de l'autre.
 - Manifestations physiques d'affection : Montrer de l'affection en public (même entre époux) n'est pas approprié dans certaines cultures.
 - Toucher : Peut être interdit, surtout entre deux personnes du sexe opposé.
 - Tenue vestimentaire : Peut servir à voiler les formes du corps.
- ✓ La partie 3, Ressources, section 1, conseil pratique 8, traite des modes de communication verbale et non verbale dans divers pays et cultures. Elle contient aussi des idées de questions.
- ✓ Renseignez-vous sur les moyens de communication non verbale. Par exemple, une conversation pendant la pause café sur les différences et les similarités culturelles peut être une expérience intéressante et instructive.
- ✓ En cas de doute ou si vous sentez que quelque chose ne va pas, expliquez ce que vous avez entendu et demandez si c'est correct. Les gens ne sont pas offensés si on leur pose des questions, ils aiment qu'on les écoute. Renseignez-vous sur les moyens de communication des pensionnaires, des employés ou des bénévoles.
- ✓ Ne portez pas de jugement lorsqu'une personne ne répond pas à vos questions. La cause peut en être médicale, linguistique ou culturelle. Ne jugez pas avant de savoir.



Anecdote : « Oui » veut-il toujours dire « oui »?

Les pensionnaires de certaines cultures voient souvent le fournisseur de soins comme une personne d'autorité, ce qui influence leurs façons de communiquer. Rose, qui vit dans une maison de retraite, était réfugiée pendant la Seconde Guerre mondiale. Elle parle et comprend l'anglais et n'a pas de déficience cognitive. Or, chaque fois qu'un employé lui pose une question, elle répond toujours « oui », car elle croit que c'est ce qu'on attend d'elle; les employés se posent des questions

au sujet de son comportement et de son silence.

Mis au fait de sa situation, les employés s'adressent désormais à elle autrement; ils lui proposent plusieurs choix, s'adressent à elle par des gestes au lieu de paroles et l'encouragent à participer activement aux activités quotidiennes. Encouragée par ces stratégies, Rose répond plus longuement aux questions et les employés constatent qu'elle comprend tout et qu'elle n'a pas de déficience cognitive.



Anecdote : La communication n'est pas un processus à sens unique

Maria vit dans un foyer depuis deux ans. Elle est atteinte de démence en stade précoce et se remet à parler dans sa langue maternelle, une langue en voie de disparition. Maria connaît l'anglais, mais on doit toujours lui rappeler de le parler – ce qui ne pose pas de problèmes.

Toutefois, Maria a la réputation d'être difficile et désagréable avec les employés pendant les repas. Elle aime certains aliments, en déteste d'autres et a certaines habitudes liées à sa culture (elle est végétarienne et adore les œufs). Lorsqu'on lui présente un plat de viande, elle est impolie avec la personne qui la sert et l'éconduit d'un signe de la main. Les employés pensent que Maria ne les aime pas et qu'elle ne les respecte pas.

Cela ne fait pas très longtemps que Maria est arrivée au Canada; n'ayant pas vécu dans un

milieu multiculturel, elle ne connaît pas d'autres traditions que les siennes. Dans son pays, les personnes qui servent les repas ou prodiguent des soins font partie d'une caste inférieure. Pour Maria, son comportement n'est pas anormal, car il n'est pas considéré comme un manque de respect dans sa culture.

Lorsque les employés sont au courant des particularités culturelles de Maria, ils commencent à parler avec elle de sa culture, de sa langue et de ses traditions. Il s'ensuit une modification de l'interaction dans la salle à manger et de la façon dont les soins personnels sont prodigués. Pour les remercier, Maria invite plusieurs employés du service diététique à célébrer son anniversaire avec elle et sa famille dans un restaurant.

Il ne faut jamais oublier que la communication est un partenariat d'égal à égal pour assurer la compréhension et une bonne interprétation.

Résumé

Comme on peut le constater, instaurer la compétence culturelle dans un établissement est aussi bien un défi qu'une occasion. On peut y parvenir en transformant les obstacles en atouts. Ces changements peuvent être apportés à n'importe quel moment, par n'importe quel membre de l'établissement, à n'importe quelle étape du cheminement vers la compétence culturelle.

Il faut pour cela rehausser la prise de conscience individuelle ou collective, faire ensuite connaissance avec les autres et les comprendre et finalement modifier la prestation des services et le fonctionnement de l'établissement. Le but est de créer un établissement inclusif, adapté culturellement. La partie 3, Ressources, contient des outils et des mesures qui vous aideront à instaurer la Diversité dans l'action!

La diversité dans l'action :
Partie 3 – Ressources – Section 1

OUTILS, CONSEILS PRATIQUES ET MODÈLES

Table des matières

N°	TITRE	Page
1	MODÈLE Énoncé d'engagement, de mission et des valeurs fondamentales	54
2	OUTIL Préparation de mets traditionnels – Approche en quatre étapes	56
3	OUTIL Évaluer la diversité et la compétence culturelle de l'établissement	63
4	OUTIL Obligations légales associées aux droits de la personne et à la culture, à la langue et à la religion	68
5	MODÈLE Affiche Déclaration des droits des pensionnaires	70
6	CONSEIL PRATIQUE Points de départ	71
7	CONSEIL PRATIQUE Planifier le perfectionnement professionnel	74
8	CONSEIL PRATIQUE Modes de communication respectueux	78
9	CONSEIL PRATIQUE Lignes directrices relatives à l'utilisation des interprètes	81
10	OUTIL Sondage au sujet des langues parlées par les employés	84
11	MODÈLE Mandat du comité sur la diversité	86
12	OUTIL Ressources humaines : Feuille de travail – stratégies pour instaurer la diversité	87
13	CONSEIL PRATIQUE Annonces de postes à pourvoir	92

La diversité dans l'action :
Partie 3 – Ressources – Section 1

OUTILS, CONSEILS PRATIQUES ET MODÈLES

Table des matières (suite)

N°	TITRE	Page
14	CONSEIL PRATIQUE Processus de recrutement	93
15	OUTIL Évaluation personnelle : Gestionnaire	95
16	CONSEIL PRATIQUE Conseils pratiques destinés aux familles : Appuyer la prestation des soins et des services	98
17	OUTIL Évaluation personnelle : Recruteur	101
18	CONSEIL PRATIQUE Créer des liens avec des personnes venant d'autres cultures	104
19	OUTIL Test	105
20	CONSEIL PRATIQUE Conseils pratiques destinés aux particuliers	106
21	OUTIL Mots et phrases dans d'autres langues	108
22	CONSEIL PRATIQUE Prévenir et résoudre les conflits dus aux différences culturelles	112
23A	OUTIL Lignes directrices concernant l'outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires	114
23B	OUTIL Outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires	120
24	CONSEIL PRATIQUE Soins de fin de vie	124

Modèle n° 1

Énoncé d'engagement, de mission et des valeurs fondamentales

Énoncé d'engagement

La diversité dans l'action : Notre établissement sera un chef de file en prônant la diversité et en respectant chaque personne. Nous intégrerons cette approche à toutes nos activités et tendrons la main vers les communautés qui nous entourent afin de nouer des relations étroites avec elles.

Mission

Notre établissement est déterminé à prodiguer des services de qualité supérieure aux personnes âgées dans un environnement qui tient compte de la diversité des pensionnaires, des familles, des employés, des bénévoles et des partenaires communautaires. Dans toutes nos activités, nous reconnaitrons les besoins et intérêts culturels et religieux/spirituels des personnes qui vivent dans notre établissement et y donnerons suite.

Valeurs fondamentales

Embrasser la diversité et l'inclusion : Un organisme culturellement compétent qui reconnaît la diversité de sa communauté, de ses pensionnaires et de ses employés et qui aide les personnes à avoir des vies harmonieuses.

Collaboration : Des relations respectueuses, de confiance et de collaboration avec les personnes âgées, les employés, les familles, les bénévoles et les partenaires communautaires dans un environnement encourageant, convivial et positif.

Environnement : Un environnement accueillant qui répond aux besoins sociaux, culturels, linguistiques, intellectuels, spirituels, physiques et psychologiques des personnes âgées, des familles, des bénévoles, des employés et des partenaires communautaires.

Leadership : La curiosité, le courage et l'assurance pour nous renseigner sur ce que nous ne savons pas et prendre le risque d'offrir des soins et des services hors pair.

Apprentissage : Partenariat avec nos communautés internes et externes dans le cadre d'un apprentissage continu dans le but d'améliorer les soins et les services offerts aux pensionnaires.



Modèle n° 1 (suite)

Intégrité : Gagner la confiance grâce à la responsabilité redditionnelle, au courage, à l'honnêteté et à des comportements éthiques dans nos relations collectives et individuelles.

Source : Compilation des méthodes décrites par les contributeurs et dénichées sur les sites Web sur la santé au Canada et des foyers de soins de longue durée.

Autres ressources : UNIVERSITY OF MICHIGAN HEALTH SYSTEM. Program for Multicultural Health. [www.med.umich.edu/multicultural/index.html]



Outil n° 2

Préparation de mets traditionnels – Approche en quatre étapes

Étape 1. Prôner la compréhension et l'engagement

Dans ce foyer, le conseil des pensionnaires effectue des évaluations trimestrielles (ou plus fréquentes, s'il y a lieu) des menus en vérifiant tous les détails, et tient compte de ce que les pensionnaires aimeraient qu'on ajoute au menu ou qu'on supprime. Il soumet les demandes et les questions des pensionnaires et offre des suggestions de menus à la direction et au service diététique du foyer. Certains résidents ont demandé, par l'entremise du conseil des pensionnaires, qu'on leur serve des mets traditionnels; ils aimeraient, par exemple, qu'on leur serve du riz tous les jours, du riz cuit d'une certaine manière, qu'il y ait plus souvent du poulet, et qu'on ajoute des pommes de terre cuites au four et des patates douces au menu quotidien.

Les employés ont souligné que les pensionnaires, surtout ceux atteints de déficience cognitive qui sont incapables de communiquer leurs préférences, ont souvent tendance à mieux manger lorsqu'on leur sert des mets auxquels ils sont habitués et refusent de manger ou s'alimentent très peu quand les aliments servis ne leur sont pas familiers. Ils ont remarqué en outre que les pensionnaires mangent également de manière autonome, ont moins besoin d'aide et participent davantage à l'aspect social du repas lorsque les mets leur sont familiers.

Les familles, les amis ou les bénévoles apportent parfois des mets traditionnels au foyer, ce qui dénote certainement de bonnes intentions. Toutefois, le foyer craint que certains aliments ne conviennent pas aux pensionnaires qui doivent suivre un régime particulier, par exemple, les personnes atteintes de diabète, qui doivent perdre du poids ou celles qui risquent de s'étouffer. Le risque serait encore plus grand si les plats sont partagés avec d'autres pensionnaires.

Le foyer sait qu'il faudrait modifier le menu, reconnaît que les stratégies doivent tenir compte des préférences des pensionnaires, des risques que cela présente et est prêt à agir.



Outil n° 2 (suite)

Étape 2. Instaurer l'inclusion et la compétence culturelle

Quoi, comment, qui et pourquoi? Voici ce que le foyer a fait.

- Les dirigeants ont parlé de la question avec le conseil des pensionnaires et mentionné le fait que certaines familles apportent des aliments traditionnels au foyer, lesquels sont partagés avec beaucoup d'autres pensionnaires.
- Les membres du personnel infirmier, les employés du service diététique et les animateurs se sont concertés afin de trouver des solutions, de répondre aux demandes et d'éliminer les facteurs de risque.
- On a demandé leurs idées et leurs commentaires aux intéressés, c'est-à-dire les pensionnaires, les bénévoles, les familles et les fournisseurs de vivres.
- La direction, les employés et le conseil des pensionnaires ont étudié les suggestions et un certain nombre de mesures raisonnables qu'ils pourraient prendre pour servir des mets traditionnels aux pensionnaires. On a jugé que le fait d'adopter un règlement interdisant aux familles d'apporter des aliments au foyer n'était pas une bonne solution!
- Un groupe de travail a été créé afin d'étudier, de planifier et d'établir des stratégies associées aux aliments traditionnels qui seraient servis dans le foyer et au sein des unités. Le groupe a examiné plusieurs solutions possibles afin de servir des mets traditionnels dans la salle à manger et a collaboré avec tous les intéressés dans le but de mettre en place de nouvelles méthodes.

Voici quelques exemples de méthodes qui ont été essayées et mises en œuvre :

- Le foyer a commandé auprès du fournisseur habituel des mets traditionnels surgelés qui ont été ensuite préparés par les employés (réchauffés au four à micro-ondes) et servis dans la salle à manger à un groupe culturel particulier.
- Les bénévoles d'une certaine culture collaborent avec le personnel infirmier et du service diététique pour apporter des aliments provenant de sources externes, par exemple, des dons de restaurants, ou achètent des ingrédients à l'aide de fonds qu'ils ont recueillis. Les aliments sont livrés au service diététique, qui les prépare



Outil n° 2 (suite)

et les sert aux pensionnaires chaque jour. Ces mets sont inclus dans le menu du foyer et sont souvent servis aux pensionnaires appartenant aussi à d'autres groupes culturels.

- Les animateurs ont mis sur pied des programmes de préparation et de cuisson de mets traditionnels. Par exemple, chaque semaine, un pensionnaire a la possibilité de préparer un repas dans la cuisine du service d'animation, pour lequel on lui fournit les ingrédients dont il a besoin. Il prépare ses repas à l'aide des recettes que lui a apprises sa mère. Le pensionnaire est très heureux de cuisiner des mets qui lui rappellent son enfance et invite souvent d'autres pensionnaires à se joindre à lui pour les déguster.
- La question de l'ajout de pommes de terre au menu, qui a été soulevée par le conseil des pensionnaires, a été résolue en partie par les animateurs qui servent des pommes de terre cuites au four et des patates douces aux pensionnaires relevant de leurs unités. Le conseil des pensionnaires continue d'étudier la question afin d'ajouter des pommes de terre cuites au four et des patates douces au menu.
- Les employés du service diététique ont suivi une formation en ce qui a trait aux aliments conformes aux pratiques religieuses et devant être servis à certaines occasions. Ils ont ajouté des mets appropriés au menu, qui sont aussi proposés aux autres pensionnaires. Ainsi, le foyer satisfait les besoins des pensionnaires appartenant à ce groupe religieux sans alourdir la charge de travail des employés ni grever le budget alimentation.

Leçon apprise – Le processus est évolutif :

- Modifier le menu en y incluant de nouveaux mets ou en transformant certains plats est un moyen de montrer qu'on respecte les pensionnaires/locataires et les mesures que prend l'établissement pour tenir compte des particularités culturelles.



Outil n° 2 (suite)

- Solliciter la contribution et la participation des familles et des membres de la communauté qui peuvent, par exemple, fournir des recettes qui seront ensuite étudiées afin de vérifier si elles sont conformes aux normes s'appliquant aux foyers de soins de longue durée et au Guide alimentaire canadien, et indiquer où on peut trouver ces mets déjà préparés.
- Mettre en œuvre le plan en servant un repas ou un groupe d'aliments traditionnels une fois par semaine, puis les ajouter au menu.
- Donner à tous les pensionnaires la possibilité de choisir ces mets.

Le foyer établit actuellement des méthodes et des politiques relatives aux menus, propices à la diversité et à l'inclusion.

Étape 3. Faire preuve de respect

La mise en œuvre d'autres méthodes a permis de donner suite aux demandes de manière raisonnable. Voici ce qui a été accompli :

- Les menus ont été modifiés.
- Des mets traditionnels surgelés sont achetés auprès du fournisseur et on tient compte de ce que les pensionnaires aiment et détestent.
- Les familles ne se sentent plus obligées d'apporter des aliments au foyer.
- Les bénévoles se sont entendus avec un restaurant voisin qui offre désormais au service diététique des mets traditionnels que les pensionnaires aiment bien.
- Le foyer a vérifié et respecte les exigences de base afin d'assurer que les mets sont conformes aux normes applicables aux foyers de soins de longue durée et aux directives du Guide alimentaire canadien.
- Des normes concernant les besoins culturels, spirituels et de santé des pensionnaires ont été élaborées tout en respectant les exigences de base. Le menu a été intégré aux processus et systèmes existants.

Outil n° 2 (suite)

- Tous les intéressés se sont efforcés de trouver des solutions raisonnables et participent à la mise en place des menus.

• • • *Idées pour une politique culturellement compétente de présentation des repas :*

L'établissement et les employés du service diététique :

- répondent aux demandes de modification des menus de manière respectueuse.
- montrent que les options ont été étudiées en appliquant des principes raisonnables, en tenant compte des exigences réglementaires, et ajouteront ces mets au menu offert aux pensionnaires.
- définissent le rôle des pensionnaires, des familles, des bénévoles, des responsables du service alimentaire et des personnes chargées de servir les repas.
- veillent à ce que les mets soient authentiques et bien préparés et à ce que les portions, la texture et le régime soient exacts.
- évaluent l'efficacité des processus et effectuent régulièrement des sondages auprès des pensionnaires, des locataires et des employés afin de déterminer leur degré de satisfaction.
- partagent leurs expériences et leurs connaissances avec d'autres organismes.

• • • *Conseils pratiques pour la communication :*

- Instaurer un processus pour informer les pensionnaires des menus qui leur sont proposés.
- Instaurer un processus pour informer les employés des méthodes culturelles associées à la nourriture et aux repas.
- Instaurer un processus afin que chaque personne connaisse et comprenne les politiques et les méthodes connexes, notamment en ce qui concerne la façon dont les mets devraient être préparés et servis.

...suite



Outil n° 2 (suite)

• • •

- Instaurer un processus à deux sens afin d'informer les clients, les familles et les bénévoles des règlements concernant la préparation des aliments, la sécurité et les restrictions alimentaires.
- Communiquer les règles concernant l'utilisation du four à micro-ondes, et la façon dont les mets surgelés achetés au fournisseur du foyer sont préparés, présentés et servis.

Le résultat :

- Des repas préparés et présentés de manière culturellement acceptable et conforme aux normes et aux ressources de l'établissement.
- Le foyer applique ces nouvelles connaissances et idées pour préparer et servir des mets traditionnels.



Outil n° 2 (suite)

Étape 4. Évaluer ensemble

L'établissement a évalué la réussite de ses réalisations en sollicitant les commentaires de diverses manières.

Les pensionnaires ont indiqué être satisfaits des aliments, du menu et de la façon dont les repas sont servis.

Les employés sont fiers de pouvoir offrir ce service aux pensionnaires et indiquent que leur charge de travail ne s'en est pas ressentie.

Le foyer continue de modifier ses menus afin de tenir compte des demandes et des habitudes des pensionnaires appartenant à divers groupes culturels.

Le foyer se renseigne auprès des pensionnaires, des familles et du conseil des pensionnaires afin de déterminer si la méthode utilisée pour répondre aux demandes de mets particuliers est efficace et si d'autres améliorations sont nécessaires.

Source : CITY OF TORONTO HOMES FOR THE AGED. 4 Step Model Approach, approche mise au point par Sandra PITTERS.

Autres ressources : REGISTERED DIETICIANS, CANADA'S FOOD GUIDE FOR HEALTHY EATING, normes du MSSLD de l'Ontario, méthodes mises en place par divers foyers.



Outil n° 3

Évaluer la diversité et la compétence culturelle de l'établissement

DOMAINE VISÉ	CRITÈRES (À APPLIQUER AU BESOIN)	O	N	COMMENTAIRE
1) Énoncés et documents de l'établissement relatifs à la diversité et à l'inclusion	Le processus d'élaboration et de révision des énoncés et des documents relatifs à la diversité comprend les commentaires des pensionnaires, des employés, des familles, des bénévoles et des membres de la collectivité.			
	Les énoncés et les documents relatifs à la diversité ont été : <ul style="list-style-type: none">• communiqués aux employés et compris par eux;• communiqués aux pensionnaires, aux employés, aux familles et aux bénévoles et sont à leur disposition.			
	Les énoncés et les documents relatifs à la diversité : <ul style="list-style-type: none">• indiquent que tous les services, directs ou indirects, sont culturellement compétents;• reconnaissent la diversité ethnoculturelle des pensionnaires, des employés et des bénévoles.• reconnaissent l'importance de pouvoir offrir des services accessibles et pertinents aux pensionnaires appartenant à des groupes divers.• soulignent l'importance de faire participer divers groupes à la prise de décisions.			
2) Politiques et procédures des programmes relatives à la diversité et à l'inclusion	<p>Les politiques et procédures sont élaborées de concert avec les employés, le conseil des pensionnaires ou l'association des locataires et d'autres personnes représentant les diverses cultures auxquelles appartiennent les pensionnaires et les employés</p> <p>Les politiques et procédures prônent divers modèles de prestation des services adaptés culturellement.</p> <p>Les politiques et procédures comprennent des objectifs afin d'éliminer les éléments qui font obstacles aux services, ainsi que des méthodes de suivi de la mise en œuvre.</p> <p>Les politiques et procédures à communiquer aux pensionnaires doivent être rédigées dans leurs langues maternelles respectives.</p> <p>Les politiques et procédures sont communiquées aux employés ou font l'objet de discussions pendant les séances de formation.</p>			

Outil n° 3 (suite)

DOMAINE VISÉ	CRITÈRES (À APPLIQUER AU BESOIN)	O	N	COMMENTAIRE
3) Méthodes des programmes relatives à la diversité et à l'inclusion	On recueille des renseignements sur la composition de la population de l'établissement afin de planifier les services et les activités.			
	On reconnaît et respecte les caractéristiques propres à chaque groupe culturel, religieux et linguistique particulier, et la façon dont ces groupes renforcent et enrichissent l'établissement.			
	On planifie, établit et met en œuvre plusieurs modèles de prestation de services adaptés culturellement.			
	On met sur pied et étudie des programmes avec les pensionnaires, en consultation avec les organismes communautaires concernés.			
	On évalue les programmes régulièrement afin de combler les lacunes, d'éliminer les obstacles ou de supprimer les services qui ne répondent pas aux besoins culturels.			
	On utilise un processus efficace de résolution des plaintes concernant les besoins culturels non satisfaits.			
	Les compétences des employés et des bénévoles tiennent compte des besoins des pensionnaires.			
4) Politiques et méthodes des ressources humaines relatives à la diversité et à l'inclusion	L'établissement a établi et mis en œuvre un plan d'équité en matière d'emploi, qui couvre le recrutement de nouveaux employés, la planification de carrière des employés en service, les politiques d'équité en matière d'emploi, qui énumère les besoins et décrit la façon dont la composition des ressources humaines tient compte de la diversité culturelle de la communauté.			

suite



Outil n° 3 (suite)

DOMAINE VISÉ	CRITÈRES (À APPLIQUER AU BESOIN)	O	N	COMMENTAIRE
4) Politiques et méthodes des ressources humaines relatives à la diversité et à l'inclusion (suite)	L'établissement a établi et mis en œuvre des politiques sur le multiculturalisme, le racisme, le harcèlement et la discrimination.			
	Les évaluations du rendement comprennent une composante sur la compétence culturelle.			
	La direction effectue des évaluations du rendement qui tiennent compte des différences culturelles.			
5) Compétences et formation sur la diversité et l'inclusion	L'établissement s'est doté d'un plan de formation qui couvre les différences ethnoculturelles et la compétence culturelle.			
	Le plan de formation met l'accent sur l'importance de prodiguer des services pertinents et accessibles aux pensionnaires qui appartiennent à des groupes divers.			
	L'établissement offre une formation à tous les employés et bénévoles afin de les sensibiliser davantage à la question de la compétence culturelle.			
	L'établissement offre à tous les employés, à tous les échelons de l'organisme, une formation et un soutien portant sur sa culture globale et sur les cultures, les religions et la langue des pensionnaires.			
	On consacre des fonds et du temps à la formation sur la compétence culturelle.			
	On compense les personnes qui possèdent certaines compétences culturelles, comme la connaissance d'une autre langue, si elles mettent ces compétences à la disposition de l'établissement en plus de leurs tâches habituelles.			



Outil n° 3 (suite)

DOMAINE VISÉ	CRITÈRES (À APPLIQUER AU BESOIN)	O	N	COMMENTAIRE
6) Composition et climat de l'établissement	La composition de l'établissement (direction, personnel, conseil d'administration, comités, bénévoles) est représentative des pensionnaires.			
	L'établissement offre un environnement accueillant à tous les pensionnaires.			
	L'établissement accueille des personnes de religions, langues et cultures diverses.			
	On donne aux personnes d'origines diverses la possibilité de participer aux activités de l'établissement.			
7) Consultation et communication	L'établissement a élaboré une stratégie afin de faire participer les conseils des pensionnaires et des familles/ les associations de locataires, les bénévoles et les organismes concernés au processus de planification et de prestation des services.			
	La stratégie de consultation tient compte de la diversité linguistique, culturelle et religieuse du foyer.			
	On tient compte des connaissances et des expériences des personnes-ressources lors de la conception des programmes et des services.			
	On a consulté divers groupes culturels de la collectivité au sujet des meilleures façons d'instaurer l'équité pour les employés et les pensionnaires.			
	Les documents de promotion et d'information sont adaptés culturellement et accessibles à tous les pensionnaires, aux familles, bénévoles et employés.			



Outil n° 3 (suite)

DOMAINE VISÉ	CRITÈRES (À APPLIQUER AU BESOIN)	O	N	COMMENTAIRE
7) Consulta- tion et communication (suite)	L'organisme collabore avec d'autres organismes afin de mettre au point et de prodiguer des services adaptés culturellement.			

Source : MINISTRY FOR CHILDREN AND FAMILIES, VANCOUVER ETHNOCULTURAL ADVISORY COMMITTEE. Ministère responsable de l'enfance et des familles) *Defining Cultural Competence A Framework for Contracted Service Providers and the Ministry*. [www.cf.gov.bc.ca/publications/cultural_competency/assessment_tool/tool_4.htm]

Autres ressources : NOVA SCOTIA DEPARTMENT OF HEALTH. *A Cultural Competence Guide for Primary Health Care Providers in Nova Scotia*. [www.gov.ns.ca/health/primaryhealthcare/pubs/Cultural_Competence_guide_for_Primary_Health_Care_Professionals.pdf]

Voir également les normes relatives aux services appropriés sur le plan culturel et linguistique, annexe G, lignes directrices de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario intitulées « *Embracing Diversity in Health Care : Developing Cultural Competence*. » [www.rnao.org]

Outil n° 4

Obligations légales associées aux droits de la personne et à la culture, à la langue et à la religion

Savez-vous comment les lois suivantes traitent les droits de la personne et les protections contre la discrimination fondée sur la culture, la langue et la religion? Il y a quatre grandes lois qui protègent les droits de la population du Canada et de l'Ontario contre toute discrimination fondée sur la culture, la langue et la religion.

- Charte canadienne des droits et libertés
- *Loi sur le multiculturalisme canadien* (1985)
- *Loi canadienne sur les droits de la personne* (1985)
- Code des droits de la personne de l'Ontario (1990)

Lois régissant divers établissements résidentiels

Les divers établissements résidentiels et logements collectifs qui abritent des personnes âgées sont régis par des lois diverses. La *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* régit les logements supervisés et les maisons de retraite, tandis que trois lois régissent les foyers de soins de longue durée, à savoir la *Loi sur les établissements de bienfaisance*, la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos* et la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*. Après avoir étudié les lois applicables, un organisme de Toronto, le Advocacy Centre for the Elderly, a déterminé que ces lois ne contenaient pas de disposition particulière en matière d'anti-discrimination ou de diversité, mais que tous les foyers étaient assujettis aux quatre lois anti-discrimination mentionnées ci-dessus.

Questions

Les administrateurs et les dirigeants des établissements résidentiels devraient se poser les questions suivantes :

- A-t-on adopté des politiques et des méthodes afin de veiller au respect des lois sur les droits de la personne et d'autres lois applicables?
- A-t-on adopté des politiques et des méthodes en matière de ressources humaines veillant au respect des lois sur les droits de la personne et sur les différences culturelles?



Outil n° 4 (suite)

- Est-ce que les contrats conclus entre l'établissement et les pensionnaires tiennent compte des droits des seconds et des obligations du premier en vertu des lois applicables?
- A-t-on adopté des politiques et des méthodes afin de protéger les droits des pensionnaires conformément aux dispositions des lois applicables?


Source : Advocacy Centre for the Elderly. Pour plus de renseignements sur cet organisme, visiter [www.advocacycentreelderly.org]

Modèle n° 5


Affiche Déclaration des droits des pensionnaires

DÉCLARATION DES DROITS DES PENSIONNAIRES


► Être traité(e) avec **DIGNITÉ** et **RESPECT**



► Participer à la **PRISE DE DÉCISIONS** sur vos **SOINS**

 **OUI** **NON**


Médicaments

 **OUI** **NON**


VOUS

Conférence de cas

► Savoir **QUI** vous **AIDERA**





VOUS




Parce que c'est VOTRE FOYER.


► **RENSEIGNEMENTS**

 Règlements


 S'exprimer



► **MILIEU SANS VIOLENCE**

 Violence physique

 Violence psychologique

► **VIE PRIVÉE**





Source : www.aphasia.ca

Vous pouvez imprimer une copie en taille réduite de l'affiche à partir de notre site Web (www.aphasia.ca), en noir et blanc ou en couleur.

Conseil pratique n° 6

Points de départ

Il n'existe pas une méthode unique pour entamer le processus qui conduira à la diversité et à l'inclusion. Chaque établissement et chaque personne peuvent entreprendre ce processus à des moments différents pour atteindre le point d'arrivée à une date projetée, qui sera elle aussi différente. Instaurer la diversité et l'inclusion est un processus évolutif. La plupart des établissements et leurs employés sont plus ou moins sensibilisés aux questions de diversité et d'inclusion et se situent à des étapes diverses du processus. Le tableau suivant résume un grand nombre des idées présentées dans les parties 1 et 2 de cette trousse pour vous aider à entamer le processus.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE	COMMENT VOUS POUVEZ LE FAIRE
Vérifiez si votre établissement s'est doté d'un énoncé de mission indiquant que les notions de diversité et d'inclusion doivent être intégrées à toutes ses activités.	<ul style="list-style-type: none"> • Procédez à un examen de l'environnement interne et externe afin d'évaluer la démographie des autres établissements et de la collectivité et de décider de la manière dont vous aborderez la question de la diversité. • Demandez aux dirigeants d'intégrer les notions de diversité et d'inclusion au plan stratégique.
Créez un comité ou un groupe de travail sur la diversité et l'inclusion dans votre établissement.	<ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le comité est représentatif de la population du foyer et des employés à tous les échelons. Demandez au comité de déterminer les initiatives qui prônent la diversité et l'inclusion et facilitent leur mise en œuvre et évaluation (voir modèle 11, Mandat du comité sur la diversité).
Communiquez et dialoguez avec des établissements similaires qui ont entamé le processus d'élaboration et de mise en œuvre de la diversité et de l'inclusion.	<ul style="list-style-type: none"> • Apprenez des autres et adaptez les méthodes et processus de façon à répondre aux besoins et intérêts de votre établissement.
Procédez à une évaluation exhaustive de l'établissement au chapitre de la diversité et de l'inclusion.	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuez un examen des activités et de la capacité de diversité de l'établissement (voir Outil 3, Évaluer la diversité et la compétence culturelle de l'établissement). • Utilisez les résultats de cet examen pour élaborer un plan à long terme (avec des buts et objectifs mesurables) afin d'intégrer les principes, les politiques, les structures et les méthodes de compétence culturelle à l'ensemble de votre établissement ou du programme, y compris ce qui suit :



Conseil pratique n° 6 (suite)

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE	COMMENT VOUS POUVEZ LE FAIRE
	énoncé de mission, plan stratégique, politiques, procédures, administration, tendances en matière de dotation en personnel, méthodes et approches de prestation des services, liaison, systèmes de télécommunications et de diffusion de l'information et activités de perfectionnement professionnel.
Identifiez les groupes culturels, linguistiques, raciaux et ethniques de la localité où se trouve votre établissement.	<ul style="list-style-type: none">• Invitez des personnes d'autres cultures ou établissements dans votre foyer; organisez une journée portes ouvertes et nouez des partenariats et des alliances à divers niveaux. Encouragez les invités à partager des expériences.
Invitez le personnel de votre établissement à participer à des discussions et à des activités qui leur permettent d'explorer les attitudes, les croyances et les valeurs associées à la diversité culturelle, la diversité et l'inclusion.	<ul style="list-style-type: none">• Demandez aux employés d'utiliser l'outil d'auto-évaluation (Outil 19).• Demandez aux employés de décrire leurs besoins et intérêts.
Recueillez et organisez des ressources associées aux soins de santé et à des groupes de cultures diverses qui pourront être utilisées par l'établissement et le personnel du programme.	<ul style="list-style-type: none">• Incluez de la documentation sur les caractéristiques des diverses cultures et la façon de trouver des services de traduction et des renseignements sur les pratiques religieuses.
Contactez des personnes et établissements qui s'occupent de personnes âgées et mettez l'accent sur les programmes et services axés sur la diversité et l'inclusion.	<ul style="list-style-type: none">• Établissez et maintenez le contact pour obtenir des conseils, des renseignements et des réponses aux questions.• Participez aux activités d'autres établissements, par exemple, des festivals, campagnes de collecte de fonds ou événements spéciaux.• Proposez-vous pour siéger aux comités d'autres établissements.• Invitez d'autres personnes et organismes à participer à siéger aux comités de votre établissement.



Conseil pratique n° 6 (suite)

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE	COMMENT VOUS POUVEZ LE FAIRE
Créez un réseau de personnes aptes à vous aider, de membres de la collectivité et d'autres « experts » qui connaissent les groupes culturels, linguistiques, raciaux et ethniques desservis par votre établissement ou programme.	<ul style="list-style-type: none">• N'oubliez pas que les gens peuvent jouer un rôle très important pour vous aider à instaurer la diversité et l'inclusion; faites appel aux bénévoles, familles, associations culturelles, groupes confessionnels, clubs sociaux, etc.
Utilisez d'autres ressources pour obtenir des renseignements et des idées.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisez des sites web, des catalogues, des bases de données.

Source : UNIVERSITÉ D'OTTAWA. *Organizational Cultural Competence : Self-Assessment Tools for Community Health and Social Service Organizations*, [www.socialsciences.uottawa.ca/crcs/pdf/organizational_cultural_competence_21-12-2005.pdf]

Autres ressources : UNIVERSITY OF KANSAS. *Community Tool Box*, [<http://ctb.ku.edu/tools/enhancecompetence/index.jsp>]

Conseil pratique n° 7

Planifier le perfectionnement professionnel

Le perfectionnement professionnel fait partie des outils de gestion de la diversité les plus importants qui soient. Toutefois, les nouvelles connaissances et compétences doivent être mises en œuvre et intégrées au programme de gestion du rendement.

Les objectifs de formation concernant la diversité font la distinction entre la *sensibilisation* et le *perfectionnement des compétences et des connaissances*.

- *Sensibilisation* sous-entend qu'on comprend que la culture est partagée – les expériences communes et les valeurs sous-jacentes qui influent sur la façon dont nous interagissons dans nos vies quotidiennes; que chaque culture possède ses propres styles de communication, attitudes à l'égard des conflits, façons de procéder, méthodes de prise de décisions, comportements concernant les questions émotionnelles et personnelles et la manière d'apprendre.
- *Les connaissances et les compétences* se rapportent au respect fondamental à l'égard de soi-même et des autres et la capacité d'appliquer des stratégies visant les différences uniques (ci-dessus). Elles sont démontrées par le biais de soins et de services adaptés culturellement.

Sensibilisation

Lors d'une séance de formation de 30 minutes, les employés ont la possibilité, s'ils le souhaitent, de parler de leur propre culture et de raconter des anecdotes.

Nous avons tous une culture, que nous venions du Manitoba ou de l'Ontario, d'Inde ou d'Estonie. Pour nous comprendre réellement les uns les autres, nous devons faire preuve de curiosité, d'empathie, d'intérêt et avoir la volonté de poser des questions, d'écouter et d'apprendre.

- Aidez les employés à s'adapter à la culture changeante de l'établissement au lieu d'essayer de les intégrer à la culture existante.
- Racontez l'histoire de l'immigration. Pour la plupart, les gens ne savent pas que le Canada s'est construit grâce aux nombreuses personnes de nationalités différentes qui ont choisi de s'y installer.
- Expliquez que si les gens parlent dans leur langue maternelle, ce n'est pas nécessairement pour exclure les autres, mais plutôt parce qu'ils se sentent suffisamment en confiance envers leurs interlocuteurs.
- Utilisez les tests, les outils d'auto-évaluation, les anecdotes et les scénarios présentés dans cette trousse.

Conseil pratique n° 7 (suite)

- Utilisez des activités de groupe ou des présentations (p. ex., DVD) pour illustrer des attitudes ou des comportements irrespectueux qui montrent un manque de compréhension à l'égard des personnes qui appartiennent à des cultures différentes.
- Utilisez des activités de groupe pour aider les participants à déceler et à comprendre ce qu'ils ont en commun (Section 4, Références bibliothécaires).
- Utilisez des anecdotes survenues dans l'établissement ou présentées dans cette trousse pour illustrer des situations particulières au cours desquelles l'absence de sensibilisation et l'incompréhension ont posé des problèmes (Section 2, Anecdotes).
- Intégrez des célébrations et des événements aux séances de formation, par exemple, repas à la fortune du pot et partage de mets traditionnels, costumes traditionnels, présentation de diapos des pays d'origine.

Connaissances et compétences

- Enseignez des techniques de communication afin d'interpréter les paroles et la façon dont ces paroles sont prononcées par une personne de culture différente, et de répondre de manière encourageante, afin qu'aucun des interlocuteurs ne soit sur la défensive (le conseil pratique 8 contient plus de précisions sur les façons de communiquer de manière respectueuse).
- Enseignez les pratiques culturelles et religieuses des pensionnaires dont les employés devront s'occuper, en particulier en ce qui concerne les soins personnels (se baigner, faire sa toilette, se vêtir, manger, rôles de l'homme/de la femme) (Section 5, Fiches d'information sur les pays et les cultures).
- Enseignez des moyens de communiquer, verbaux et non verbaux, avec les pensionnaires de langue différente (des phrases clés fournies par les familles, pictographies, gestes, indices, expressions faciales, toucher).
- Enseignez des stratégies de gestion des conflits (Conseil pratique 22).
- Enseignez les techniques d'interprétation si vous demandez aux employés de servir d'interprètes (Conseil pratique 9).
- Offrez une formation sur les langues parlées par les pensionnaires ou des cours de langue seconde, et des incitatifs pour encourager les gens à participer.



Conseil pratique n° 7 (suite)

Enseigner les techniques de narration

Les techniques de narration peuvent être incluses dans les séances d'orientation des employés et la prestation des soins. Le cours peut être enseigné séparément ou être intégré aux techniques d'évaluation et de suivi. Les objectifs peuvent comprendre ce qui suit :

- Ce qu'est la narration et pourquoi elle est efficace.
- Comment et quand utiliser les techniques de narration.
 - Connaissance de vos propres styles de communication, verbaux et non verbaux, et ce dont on a besoin pour appliquer les techniques de narration.
 - Connaissance des styles de communication de l'autre personne (culture, religion) et façon d'interpréter les indices lorsque le pensionnaire raconte son anecdote.
 - Interpréter les valeurs et la culture de la personne qui relate l'anecdote; et non les nôtres.
 - Écoute active et attentive, volonté d'entendre le message sans porter de jugement, ne pas interrompre.
 - Questions ouvertes et fermées.
 - Empathie.
 - Rétroaction entre vous et la personne qui relate l'histoire.
 - Utilisation d'interprètes connaissant la culture.
 - Utilisation d'outils, par exemple, images, dictionnaires pour étayer les anecdotes.
 - Explication et résumé du contenu de l'anecdote.

Méthodes qui peuvent être utilisées : jeu de rôle, exercices en petits groupes avec narration d'anecdotes avec la participation des pensionnaires et des employés pour s'exercer.

Source : Concepts adaptés de diverses ressources et méthodes décrites par les participants.

Manuels de formation

U.S. National Multicultural Institute

- Manuels de formation : www.nmci.org/store/manuals.htm
- Études de cas : www.nmci.org/publications/case_studies.html
- Conseils pratiques et outils pour créer un lieu de travail diversifié : www.nmci.org/store/manuals.htm#tips_tools
- Catalogue de publications : www.nmci.org/publications/index.html

Conseil pratique n° 7 (suite)

Vidéo /DVD /CD de formation

- Diversity Challenges : What Would You Do? (extrait disponible gratuitement en ligne) : www.business-marketing.com/store/diversity.html
- The Diversity Game (jeu électronique ou copie papier) : www.diversityconsultingcompany.com/products_game.html
- How to Deal with Cultural Diversity in the Work Place — Révisé! : www.rctm.com/Products/diversitydisabilityProducts/diversitydisability/6408.htm
- Trousses de formation en format vidéo, DVD, CD et copie papier traitant de toutes sortes de sujets, dont la diversité culturelle : www.electrolab.ca/french/electrolab_systemes_de_formation.htm



Conseil pratique n° 8

Modes de communication respectueux

CONSEIL PRATIQUE	SUGGESTIONS
Choix de mots respectueux	<ul style="list-style-type: none">• La langue a une incidence importante sur la qualité de nos interactions avec les autres et la création d'un environnement inclusif.• Pensez aux mots et aux phrases que vous utilisez et à la façon dont ils reflètent ce que vous pensez de la culture, de la langue et de la religion de l'autre personne ou du groupe.• Faites attention de ne pas exclure d'autres personnes, même de manière non intentionnelle.• Adressez-vous aux gens de façon à leur donner de l'importance (dites, par exemple, <i>les personnes âgées</i> et non <i>les vieux</i>, <i>les personnes malentendantes</i> et non <i>les sourds</i>). Lorsque vous parlez d'un handicap, utilisez les termes appropriés.• Faites attention lorsque vous plaisantez (évitez les calembours, les mots à double sens, etc.).
Attention aux généralisations	<ul style="list-style-type: none">• Évitez de faire des généralisations (par exemple, en disant que tous les membres d'une ethnie particulière sont des athlètes nés ou bons en mathématique).• Si vous parlez d'une race ou d'une origine ethnique, faites-le de manière pertinente.• Évitez les termes aux connotations raciales ou ethniques péjoratives (vous ou ces étrangers).
Posez des questions	<ul style="list-style-type: none">• Posez une seule question à la fois; dites : « Voulez-vous aller aux toilettes maintenant? » et non « Voulez-vous aller aux toilettes maintenant ou après l'activité? ».• Posez des questions ouvertes dans la mesure du possible (la personne doit pouvoir répondre autrement que par oui ou par non; dans certaines langues, oui est parfois une manière polie de dire non).• Évitez de demander « Comprenez-vous? ». Les gens ont souvent tendance à dire oui pour ne pas perdre la face.

Conseil pratique n° 8 (suite)

Posez des questions (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Évitez de poser des questions négatives (« Vous n'y allez pas? ») car la personne risque de ne pas savoir si elle doit répondre par un oui ou par un non.• Vérifiez si vous avez bien compris; demandez à la personne si ce que vous avez entendu correspond bien à ce qu'elle voulait dire.• Surveillez le ton de votre voix et évitez de répéter trop souvent vos phrases ou de trop simplifier.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none">• Faites très attention aux noms des gens; c'est la seule chose qui leur appartient en propre.• Saluez la personne par son titre et son nom de famille jusqu'à ce qu'elle vous invite à l'appeler par son prénom (Mme Wong, M. Smith, Mlle Tapakon).• Faites l'effort de bien prononcer les noms. Vous pouvez apprendre. Ne raccourcissez pas les noms et ne dites pas qu'ils sont imprononçables.• Apprenez quelques phrases clés dans la langue de l'autre personne, par exemple, bonjour, au revoir, merci. Demandez à d'autres employés ou aux membres de la famille du pensionnaire de vous aider.• Parlez lentement, prononcez un seul mot à la fois, parlez clairement et reformulez les points importants.• Ne haussez pas la voix, ce n'est pas parce que vous parlez fort que la personne vous comprendra. En fait, elle pourrait penser que vous êtes en colère.• Ne monopolisez pas la conversation – écoutez davantage.• Encouragez votre interlocuteur et soutenez-le moralement.• Ne soyez pas impatient si on vous répond lentement.
Communication non verbale	<ul style="list-style-type: none">• Plus de 60 % de la communication est non verbale et s'effectue au moyen de gestes, d'expressions faciales, du ton de la voix, du contact visuel, de la posture, du contact physique, etc.• La communication non verbale est si importante que lorsque les messages verbaux et non verbaux se contredisent, nous enregistrons surtout les messages non verbaux. « Il m'a dit qu'il était content de me voir, mais il ne l'a pas montré. »• Chaque culture et chaque pays ont leurs propres styles de communication non verbale.• Soyez conscient de votre propre style de communication non verbale. Cela vous aide à observer la façon dont les autres personnes communiquent de manière non verbale.



Conseil pratique n° 8 (suite)

Communication non verbale (suite)

- N'hésitez pas à demander comment l'autre personne communique de manière non verbale, ce que vous devez éviter de faire et ce qu'il conviendrait de faire.
- Partagez et comparez votre style de communication non verbale avec une personne d'une autre culture.

Source : UNIVERSITY OF KANSAS. *Community Tool Box*, [<http://ctb.ku.edu/tools/enhancecompetence/index.jsp>]

Roger Axtell, E. Gestures. *The DO's and TABOOs of Body Language Around the World*. New York: John Wiley & Sons, 1998. ISBN 0-471-18342-3

Autres ressources : McMASTER UNIVERSITY, HUMAN RIGHTS AND EQUITY SERVICES. *Inclusive Communication, Tool Box on Harassment, Discrimination and Bullying*. [www.mcmaster.ca/hres/flash/McMaster2005.swf]

Conseil pratique n° 9

Lignes directrices relatives à l'utilisation des interprètes

Lignes directrices relatives à l'utilisation des interprètes professionnels

Choix d'un interprète

- Choisissez, dans la mesure du possible, un interprète qui a les mêmes antécédents culturels que le pensionnaire et qui comprend les personnes âgées.
- Dans la mesure du possible, utilisez le même interprète pour des raisons de cohérence.

Préparation de la visite ou de la réunion

- Rencontrez l'interprète avant la séance pour l'informer de l'objectif de la visite.
- Donnez le temps à l'interprète de rencontrer le pensionnaire.
- Disposez les sièges en triangle afin que le pensionnaire et le soignant soient face à face et que l'interprète puisse les voir tous les deux.
- Le soignant doit s'adresser au pensionnaire directement lorsqu'il pose les questions, et non à l'interprète.

Au cours de la visite ou de la réunion

- Posez une seule question à la fois.
- Évitez d'utiliser des phrases complexes et du jargon lorsque vous donnez des explications ou répondez à des questions.
- Demandez à l'interprète de traduire tout ce qui est dit.
- Certaines notions de la langue anglaise peuvent ne pas faire partie de la culture du pensionnaire; le cas échéant, l'interprète utilisera une métaphore, ce qui risque d'être plus long que la phrase prononcée par le pensionnaire.
- Demandez à l'interprète de traduire littéralement les propos du pensionnaire afin d'avoir la certitude qu'il n'ajoute ou ne supprime rien et qu'il ne dirige pas le pensionnaire dans ses réponses.
- Encouragez l'interprète à poser des questions et à vous signaler tous malentendus éventuels relatifs à la culture.
- Si l'interprète vous dit qu'une question n'est pas culturellement appropriée, reformulez-la ou faites-vous aider par l'interprète en lui demandant de formuler la phrase correctement.

Suivi de la visite ou de la réunion

- Concertez-vous avec l'interprète à la fin de la rencontre afin de vérifier si tous les renseignements communiqués ont été traduits.



Conseil pratique n° 9 (suite)

Lignes directrices à l'intention des employés servant d'interprètes

- Identifiez les employés qui parlent la langue des pensionnaires et sont prêts à servir d'interprètes.
- Fournissez une formation de base aux employés prêts à servir d'interprètes.
- Informez les employés à l'avance du moment où ils devront servir d'interprètes afin qu'ils prennent les dispositions nécessaires.
- Suivez les lignes directrices ci-dessus concernant la manière de procéder avant, pendant et après la rencontre.
- Il peut arriver que certains employés se sentent obligés d'aider des pensionnaires partageant leur culture alors qu'en fait leur emploi du temps et leur charge de travail les en empêchent.

Lignes directrices à l'intention des bénévoles servant d'interprètes

- Recrutez des bénévoles qui sont des interprètes chevronnés.
- Identifiez les bénévoles qui parlent la langue des pensionnaires et sont prêts à servir d'interprètes.
- Choisissez des volontaires qui appartiennent au groupe linguistique approprié, connaissent la culture et la terminologie des soins de santé et sont capables de rester objectifs.
- Fournissez une formation de base aux bénévoles qui sont aptes à servir d'interprètes et prêts à le faire.
- Prévenez les bénévoles à l'avance dans la mesure du possible.
- Il peut arriver que les bénévoles s'investissent socialement et émotionnellement auprès des pensionnaires et dans le sujet traité au risque de manquer d'objectivité.
- Demandez aux bénévoles de signer une déclaration de confidentialité.



Conseil pratique n° 9 (suite)

Lignes directrices à l'intention des membres de la famille servant d'interprètes

- Les membres de la famille peuvent jouer un rôle très important lorsqu'ils interviennent au nom du pensionnaire au sujet de ses intérêts et besoins quotidiens (par exemple, « maman dit qu'elle a besoin d'aller aux toilettes », ou « papa aimerait faire partie de la chorale »); toutefois, lorsque l'entretien porte sur l'échange de renseignements, la prise de décisions ou des négociations, il faut recourir à un interprète compétent et chevronné.
- Puisque des conflits d'intérêts peuvent survenir entre le pensionnaire et la famille, il est préférable d'éviter certains sujets lorsqu'un membre de la famille sert d'interprète.
- Il est également possible que les employés et les familles ne connaissent pas les termes cliniques ou un dialecte particulier, ce qui peut entraîner des malentendus.

Outil n° 10

Sondage au sujet des langues parlées par les employés

Notre organisme souhaite offrir des services de qualité à des pensionnaires qui ne parlent pas très bien anglais. Nous savons que nos employés connaissent un certain nombre de langues. Par conséquent, nous aimerions trouver un moyen de mettre à profit cette merveilleuse ressource. Veuillez remplir le questionnaire ci-joint si vous souhaitez servir d'interprète aux pensionnaires, à leurs familles et à d'autres membres du personnel. Nous vous donnerons la formation et les conseils requis. La participation à ce sondage est facultative.

1. Quelle(s) langue(s) parlez-vous, comprenez-vous et êtes-vous capable d'interpréter, de lire ou d'écrire (en plus de l'anglais)?

Langue : _____

☐ Parlée ☐ Comprise ☐ Interprétée ☐ Lue ☐ Écrite

Langue : _____

☐ Parlée ☐ Comprise ☐ Interprétée ☐ Lue ☐ Écrite

Langue : _____

☐ Parlée ☐ Comprise ☐ Interprétée ☐ Lue ☐ Écrite

2. Puisque nous pourrions avoir besoin d'un interprète à tout moment, veuillez indiquer quand vous seriez disponible

- ☐ Pendant les heures de travail
- ☐ Pendant la journée
- ☐ Le soir
- ☐ 24 heures sur 24
- ☐ 7 jours sur 7
- ☐ Jours préférés (veuillez indiquer)
- ☐ Tout ce qui précède

Numéro de téléphone à domicile : _____

Numéro de téléphone, poste, au travail : _____



Outil n° 10 (suite)

3. Seriez-vous intéressé à être un « champion de la diversité culturelle », à œuvrer activement en faveur d'un environnement accueillant pour les pensionnaires et les employés? Dans l'affirmative, veuillez indiquer votre préférence :

- ☐ dans votre unité
- ☐ dans tout le foyer
- ☐ pour l'organisme

4. Si vous souhaitez partager des faits à propos de votre culture et de votre langue avec votre équipe, le foyer ou d'autres personnes qui travaillent dans l'établissement (p. ex., raconter des anecdotes autour d'un café ou d'un repas traditionnel), veuillez indiquer les sujets ci-dessous.

- ☐ votre pays
- ☐ les gens originaires de votre pays et partageant votre culture
- ☐ la vie dans votre pays
- ☐ des événements importants qui ont changé votre vie et peut-être aussi celles d'autres pensionnaires
- ☐ les aliments que les gens aiment
- ☐ festivals et célébrations
- ☐ Autres

5. Si vous avez d'autres renseignements à proposer, veuillez les indiquer ici.

Source : Créé à partir des commentaires des participants et de renseignements provenant de documents divers.

Modèle n° 11

Mandat du comité sur la diversité

Raison d'être

Le comité sur la diversité a pour mandat de :

- Prôner l'intérêt de la diversité au niveau de l'organisation et au niveau individuel.
- Aider l'organisme et les gens à passer de la sensibilisation aux réalités culturelles à la compétence culturelle au moyen du partage et des connaissances, en gérant les différences et l'intégration des méthodes propices à la diversité.

Composition

La composition du comité est représentative de la culture, des langues et des croyances religieuses de la population de l'établissement, des partenaires communautaires et des bénévoles. Tous les échelons doivent être représentés au sein du comité.

Responsabilité redditionnelle

Le comité est tenu de présenter un plan sur la diversité qui peut être évalué pour l'organisme. Il rend des comptes au conseil d'administration par l'entremise de la haute direction.

Fonctions

Le comité a les fonctions suivantes, pour n'en citer que quelques-unes :

- Évaluer régulièrement l'environnement (interne et externe) pour vérifier s'il est inclusif.
- Établir un cadre de travail afin d'intégrer les dimensions de la diversité et de l'inclusion à tous les niveaux de l'organisme.
- Appuyer la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des activités propices à la diversité.
- Formuler des recommandations au sujet de l'orientation et des processus et stratégies d'information destinés aux pensionnaires, aux employés, aux bénévoles et aux familles.
- Suivre l'incidence et la mise en œuvre des politiques relatives à la diversité.
- Formuler des recommandations pour les groupes de travail à propos de projets limités dans le temps.

Source : Créé à partir des méthodes décrites par les participants.

Autres ressources : *Organizational Cultural Competence: Self-Assessment Tools for Community Health and Social Service Organizations*,
www.socialsciences.uottawa.ca/crcs/pdf/organizational_cultural_competence_21-12-2005.pdf



Outil n° 12

Ressources humaines : Feuille de travail – stratégies pour instaurer la diversité

Il existe plusieurs manières de procéder et de nombreux points dont il faut tenir compte pour créer un lieu de travail culturellement compétent. Le tableau suivant résume les principaux points pour renforcer vos méthodes en matière de ressources humaines et instaurer la compétence culturelle dans votre établissement.

ACTIONS	POINTS À EXAMINER	SITUATION
Reconnaître les éléments qui peuvent faire obstacle au recrutement, à l'embauche, à la promotion et au maintien des employés appartenant à divers groupes culturels	<ul style="list-style-type: none">• Obstacles linguistiques/méconnaissances des techniques de traduction• Capacité de faire preuve d'objectivité tout au long du processus• Absence de formation pour les employés qui veulent se perfectionner et/ou possibilités de promotion• Convention(s) collective(s)• Ancienneté• Méconnaissances de la composition culturelle et linguistique de la population des pensionnaires ou des employés	
Annoncer les postes à pourvoir (rémunérés et bénévoles) dans des médias de cultures diverses, ainsi que dans des clubs sociaux ou des lieux de culte	<ul style="list-style-type: none">• Endroit où placer les annonces• Formulation des annonces en tenant compte des styles de communication propres au groupe culturel concerné• Médias représentant des cultures particulières• Approches différentes pour répondre aux annonces d'emploi	
Annoncer les postes à pourvoir (rémunérés et bénévoles) dans la langue de la population de la zone desservie	<ul style="list-style-type: none">• Traduction des annonces dans les langues appropriées• Participation des partenaires communautaires à la formulation des annonces• Utilisation comme modèles d'autres annonces destinées à des groupes culturels particuliers	



Outil n° 12 (suite)

ACTIONS	POINTS À EXAMINER	SITUATION
Étudier les attitudes à l'égard de la diversité et les compétences et connaissances culturelles et linguistiques des candidats	<ul style="list-style-type: none">• Connaissance par la personne chargée de diriger l'entretien d'embauche de ses propres valeurs, croyances et préjugés• Formulation de questions portant sur les compétences et les comportements, permettant également de juger si la candidate ou le candidat a l'esprit ouvert• Évaluation des réponses en tenant compte des styles de communication verbaux et non verbaux employés propres à la culture de la candidate ou du candidat	
S'assurer que le recruteur connaît les styles de communication associés à diverses cultures	<ul style="list-style-type: none">• Interprétation du serrement de main, du contact visuel, du langage corporel, du ton de la voix, de l'utilisation de l'espace personnel et de la manière de répondre aux questions• Vécu de la candidate ou du candidat (par exemple, statut de réfugié) et façon dont ce vécu peut influencer sur ses réponses	
S'assurer que les descriptions d'emploi et les attentes concernant tous les employés tiennent compte des compétences culturelles et linguistiques	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les notions de diversité et d'inclusion• Pouvoir travailler avec divers groupes culturels• Pouvoir communiquer avec des personnes de langues différentes• Connaître et appliquer les compétences en résolution des conflits• Vouloir utiliser ses capacités culturelles et linguistiques pour rehausser les rôles et les responsabilités	
Intégrer la compétence culturelle au processus d'évaluation du rendement au moyen d'indicateurs positifs	<ul style="list-style-type: none">• Façon dont un employé intègre les notions de sensibilité et de sensibilisation à ses tâches quotidiennes• Application des compétences et des connaissances culturelles et linguistiques aux tâches quotidiennes (auprès des pensionnaires et des autres employés)	



Outil n° 12 (suite)

ACTIONS	POINTS À EXAMINER	SITUATION
Intégrer la compétence culturelle au processus d'évaluation du rendement au moyen d'indicateurs positifs (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Observations et commentaires des pensionnaires• Intégrer les commentaires des pensionnaires, des familles, des employés ou des membres de l'équipe au processus d'évaluation du rendement• Observer et reconnaître l'intérêt et la participation aux programmes officiels de formation et d'apprentissage sur les cultures et les langues• Observer et reconnaître la participation aux activités informelles mettant l'accent sur la diversité	
Offrir une formation avant l'emploi et des séances de perfectionnement professionnel/de formation continue afin d'assurer la compréhension et l'acceptation des valeurs, principes et méthodes pour instaurer la compétence culturelle et linguistique	<ul style="list-style-type: none">• Les objectifs et le contenu des activités d'orientation comprennent les notions de diversité et d'inclusion• Les objectifs du service d'éducation ou de l'équipe responsable de la prestation des services tiennent compte de la diversité et de l'inclusion• Sujets et contenu de la formation en cours d'emploi (par exemple, les activités de formation portant sur d'autres sujets traitent aussi de culture, de race et d'ethnie)• La culture de l'établissement et les politiques s'y rapportant forment la base des activités d'éducation et de formation des employés• Des documents imprimés sont disponibles pour le suivi et pour renforcer l'apprentissage• On prend note des personnes qui participent aux séances de formation en cours d'emploi et en tient compte dans le processus d'évaluation du rendement	
Offrir des séances d'orientation, d'encadrement, de formation et d'autres soutiens à tous les bénévoles afin d'assurer la compréhension et l'acceptation des valeurs, principes et méthodes pour instaurer la compétence culturelle et linguistique	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place de lignes directrices pour les bénévoles indiquant qu'ils doivent connaître la culture du foyer• Les bénévoles suivent une séance d'orientation générale sur le foyer et sa culture, et sur leurs fonctions au sein du foyer• Les bénévoles savent à qui s'adresser s'ils ont des questions ou besoin d'aide concernant les personnes d'une culture différente• On tient un registre au sujet des sujets couverts aux séances de formation et des personnes qui y ont participé	



Outil n° 12 (suite)

ACTIONS	POINTS À EXAMINER	SITUATION
Donner aux employés la possibilité d'apprendre les langues parlées par les pensionnaires	<ul style="list-style-type: none">• On offre des cours d'anglais langue seconde aux employés afin qu'ils puissent mieux communiquer et être promus• Des classes d'écriture sont offertes aux employés afin qu'ils puissent postuler à des postes nécessitant de la documentation• Apprendre des phrases-clés dans d'autres langues afin de mieux comprendre les personnes dont ils s'occupent	
Donner aux employés de cultures diverses la possibilité de se connaître les uns les autres	<ul style="list-style-type: none">• Organiser avec le personnel des événements sur la diversité, par exemple :<ul style="list-style-type: none">– porter des costumes traditionnels et apporter des objets typiques– préparer des mets traditionnels ou organiser des repas-partage– remettre un passeport aux employés de cultures différentes et afficher une carte indiquant les pays et leur emplacement– raconter des histoires et présenter des exposés	
Offrir une formation mettant l'accent sur l'écoute empathique et les styles de communication propres à diverses cultures; des séances d'encadrement et des modèles de comportement	<ul style="list-style-type: none">• Apprendre à engager la conversation et à communiquer clairement avec des personnes de cultures différentes• Savoir écouter et comprendre diverses cultures• Apprendre à donner suite aux renseignements	



Outil n° 12 (suite)

ACTIONS	POINTS À EXAMINER	SITUATION
Offrir une formation supplémentaire aux employés qui s'occupent de pensionnaires appartenant à une culture particulière. Célébrer les réussites et les réalisations des employés et des bénévoles	<ul style="list-style-type: none">• Travailler auprès des pensionnaires, des familles, des partenaires communautaires et des bénévoles appartenant à des groupes culturels particuliers afin d'appuyer la formation• Disponibilité des employés• Intérêts et capacités des employés• Dispenser la formation au moyen des méthodes les plus efficaces• Encadrement et entraînement• Appliquer les leçons apprises aux routines quotidiennes• Organiser des activités pour célébrer les réussites, par exemple :<ul style="list-style-type: none">– servir des mets traditionnels, organiser des danses et porter des costumes traditionnels afin de sensibiliser les employés, les pensionnaires, les familles et les bénévoles aux différences– souligner les réalisations (p. ex., apprendre une nouvelle langue, s'associer à des soignants d'autres pays)– féliciter les employés et les bénévoles qui font preuve d'innovation pour faciliter la résolution d'un problème ou d'un conflit	

Source : Compilation des méthodes décrites par les participants.

Référence : Christine Turkwylch, Helena Guerreiro-Klinowski. *Intercultural Interviewing : The Key to Effective Hiring in a Multicultural Workforce*. Hull (Québec) : International Briefing Associates, 1992.

Autres ressources : ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS AUTORISÉS DE L'ONTARIO. *Embracing Diversity in Health Care: Developing Cultural Competence*. [www.rnao.org/bestpractices]

Conseil pratique n° 13

Annonces de postes à pourvoir

Voici quelques conseils pour préparer des annonces d'emploi destinées à des personnes dont la langue maternelle n'est pas l'anglais :

- Garder l'énoncé de mission à l'esprit.
- Utiliser un langage simple.
- Ne pas utiliser du jargon.
- Inclure des renseignements de base sur le système de services aux aînés.
- Formuler l'annonce de manière claire et directe.
- Demander à une personne qui connaît bien la culture de vérifier l'énoncé, le ton et le contenu de l'annonce.

L'endroit où l'annonce est placée est aussi important. Voici quelques suggestions :

- journaux ethnoculturels locaux
- bulletins de paroisse
- clubs sociaux
- lieux de culte
- affichage dans les magasins du quartier
- médias (télévision câblée, stations de radio et journaux desservant les groupes culturels visés, Internet).

Source : Créé à partir des méthodes et idées présentées par les participants.

Voici quelques sites Web que vous pouvez utiliser pour atteindre une audience plus vaste :

- www.settlement.org : information destinée aux nouveaux immigrants et aux employeurs.
- www.charityvillage.com : site qui se spécialise dans les annonces d'emplois pour les organismes sans but lucratif.
- www.mediajobsearchcanada.com : liste des journaux et des stations de radio et de télévision canadiens où on peut annoncer les postes vacants.



Conseil pratique n° 14

Processus de recrutement

« Si la personne est ouverte d'esprit, embauchez-la, il sera facile de la former »

Comment peut-on recruter la personne dont on a besoin face à des candidates et candidats de cultures différentes, appelés à évoluer dans un cadre très diversifié? Comment le recruteur peut-il obtenir tous les renseignements dont il a besoin pour s'assurer que cette personne a la bonne attitude et qu'elle s'adaptera à la culture de l'établissement? Voici quelques conseils en matière de diversité et d'inclusion qui lui faciliteront la tâche.

Connaissance de soi

- Connaissiez vos propres valeurs, croyances et préjugés (Outil 17).
- Soyez conscient de la façon dont vous abordez le processus de recrutement, d'entretien et de sélection sur le plan de la culture.
- Évaluez ce que vous savez des notions de diversité et d'inclusion dans votre établissement (Outil 19).

Préparation de l'entretien d'embauche

- Familiarisez-vous avec l'énoncé de mission et les valeurs fondamentales, les politiques et les méthodes de l'établissement en matière de diversité et d'inclusion.
- Connaissiez tous les paramètres (lois sur les droits de la personne, conventions collectives, politiques de l'établissement, etc.) qui s'appliquent aux entretiens d'embauche.
- Vérifiez si les questions utilisées posées conviennent à tous les candidats et candidates, ainsi que les attitudes envers les personnes venant de cultures diverses (pensionnaires et autres employés). Par exemple, ces questions permettent-elles de déterminer l'attitude de la personne interrogée envers les gens originaires d'autres pays, de savoir ce qu'elle pense du fait de travailler avec des personnes de cultures diverses, comment elle aborde les conflits, si elle est ouverte d'esprit et capable de changer d'avis et de modifier ses façons de procéder, et de déterminer si elle a tiré des leçons de ces expériences.



Conseil pratique n° 14 (suite)

- Étudiez les demandes d'emploi et les curriculum vitae et notez toute référence à la culture ou à la langue se rapportant au poste postulé.
- Établissez un système de points afin d'évaluer les réponses de la candidate ou du candidat, d'être le plus objectif possible et de réduire au minimum les préjugés personnels. Demandez au comité sur la diversité d'étudier les questions et le système de points proposés.
- Préparez des questions sur la gestion des conflits tout en sachant que la façon dont les conflits sont gérés peut être culturelle. Vos questions doivent également vous permettre de déterminer si la personne est apte à gérer les différends. Par exemple, demandez-lui si elle a déjà eu des différends avec des collègues, des familles ou des pensionnaires de culture différente de la sienne ou si elle a dû, en situation de conflit sur le lieu de travail, faire preuve de maîtrise.
- Si vous connaissez les antécédents culturels de la candidate ou du candidat, avant l'entretien d'embauche, prenez connaissance des normes culturelles et des styles de communication propres à sa culture (Section 5, fiches d'information sur les pays et les cultures).

Déroulement de l'entretien d'embauche

- Renseignez-vous sur les styles de communication verbaux et non verbaux des candidates et candidats. Faites attention à bien interpréter les gestes. Par exemple, si la personne ne vous regarde pas dans les yeux, ce n'est pas nécessairement de la timidité, mais plutôt un signe de respect, tout comme le fait de ne pas répondre immédiatement à une question.
- Faites preuve d'objectivité pendant l'entretien et abandonnez tous les préjugés que vous pourriez avoir au sujet de personnes venant de cultures particulières.
- Prenez un ton détendu et posez des questions au sujet des compétences au début de l'entretien. Puis, évaluez l'attitude au moyen d'approches diverses, par exemple, de questions ouvertes ou situationnelles.

Référence : Christine Turkwych, Helena Guerreiro-Klinowski. *Intercultural Interviewing : The Key to Effective Hiring in a Multicultural Workforce*. Hull (Québec): International Briefing Associates, 1992.



Outil n° 15

Évaluation personnelle : Gestionnaire

Notez chaque énoncé en indiquant **A** pour les « choses que je fais souvent »,
B les « choses que je fais occasionnellement » ou **C** les « choses que je fais rarement ou jamais »

ÉNONCÉ	A, B, C	COMMENTAIRE
Je m'assure que les renseignements imprimés et affichés sur mon lieu de travail tiennent compte de la diversité et du niveau de littératie des pensionnaires, des locataires, des employés et des bénévoles ou des familles auxquels je fournis des services directement ou j'en discute avec mon superviseur/chef de service.		
Lorsque je m'adresse aux pensionnaires, aux locataires, aux employés, aux bénévoles et aux familles qui ne parlent pas anglais couramment, je tiens compte de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none">• Le niveau d'anglais d'un pensionnaire ou d'un employé ne reflète pas nécessairement son niveau de lecture ou les connaissances qu'il possède dans sa langue maternelle.• Le fait de ne pas parler couramment la langue dominante n'empêche pas la personne de bien communiquer dans sa langue maternelle.• Ne pas connaître l'anglais parfaitement n'est pas un signe d'incapacité mentale.		
Je demande aux employés bilingues ou biculturels qui ont suivi une formation de servir d'interprète lorsque le pensionnaire en fait la demande.		
J'essaie d'apprendre et d'utiliser des mots clés dans la langue des pensionnaires, des employés et des bénévoles afin de leur montrer que je m'intéresse à eux et mon désir de communiquer avec eux.		
Je m'informe sur le contexte culturel lorsque je parle de la maladie ou d'autres questions personnelles, et j'essaie d'être respectueux dans mes interactions.		



Outil n° 15 (suite)

ÉNONCÉ	A, B, C	COMMENTAIRE
Si la personne le souhaite, je communique autrement que par écrit : par téléphone ou dans le cadre de rencontres face à face.		
Je comprends et j'accepte le fait que la famille peut prendre des formes différentes selon la culture.		
Je tiens compte de l'âge, du sexe et des styles de vie, dont le rôle du patriarcat de la famille ou de l'homme dans certaines cultures, et des croyances et pratiques culturelles associées au lieu de naissance des différentes générations ou à l'éducation dans mes interactions avec les pensionnaires et les familles.		
J'accepte et je respecte le fait que le rôle de l'homme et de la femme peut varier selon la culture et le groupe ethnique : par exemple, qui donne des conseils et prend des décisions.		
Je comprends que la perception du vieillissement, de la santé, du bien-être et de la prestation des soins a des significations différentes selon les groupes religieux, culturels ou ethniques.		
J'accepte que la religion et d'autres croyances puissent influencer la façon dont les pensionnaires, les employés et les bénévoles et les familles réagissent au vieillissement, à la maladie, et à la mort.		
Je comprends que le processus de deuil varie en fonction des cultures.		
Je demande des renseignements et de l'aide aux pensionnaires, aux familles ou à d'autres personnes qui connaissent la culture afin de répondre aux besoins et aux préférences des personnes associées à l'établissement.		
Je connais et j'utilise les renseignements disponibles sur la santé et les soins de fin de vie dans les religions et les cultures qui sont représentées dans notre établissement.		



Outil n° 15 (suite)

ÉNONCÉ	A, B, C	COMMENTAIRE
Je reconnais et j'accepte le fait que les pensionnaires, les employés et les bénévoles ayant des antécédents culturels divers peuvent ou non souhaiter de participer aux activités conçues pour renforcer la culture de notre établissement.		
J'évite d'imposer mes valeurs aux pensionnaires et aux autres employés.		
J'interviens de manière respectueuse, mais efficace lorsque je vois d'autres employés, pensionnaires ou bénévoles afficher des comportements non culturellement appropriés.		
Je vérifie que les ressources (écrites, électroniques) ne contiennent pas de préjugés culturels, ethniques ou raciaux et m'assure qu'elles sont inclusives avant de les communiquer aux pensionnaires, employés, bénévoles et familles.		
Je participe au programme de perfectionnement professionnel et de formation afin d'améliorer mes connaissances et mes compétences en ce qui concerne les services et l'aide à prodiguer aux pensionnaires venant de groupes religieux, culturels et linguistiques différents.		
Je prône l'élaboration de politiques, de procédures et d'objectifs de rendement en faveur de la diversité et de l'inclusion et je participe au processus d'élaboration.		

Si vous avez répondu par A ou B à la plupart des questions, vous progressez bien dans votre cheminement vers la compétence culturelle. Si vous avez répondu le plus souvent par C, songez à suivre une formation et à obtenir de l'aide pour apprendre à intégrer la compétence culturelle dans vos activités et interactions.

Source : GEORGETOWN UNIVERSITY. National Centre for Cultural Competence.

Conseil pratique n° 16

Conseils pratiques destinés aux familles : Appuyer la prestation des soins et des services

Il existe un certain nombre de moyens par lesquels vous pouvez aider votre être cher à faire la transition dans un établissement résidentiel pour personnes âgées. Ces stratégies peuvent aussi améliorer la prestation des soins.

Au moment de l'admission :

Tenez compte de ce que vous ressentez lors de l'installation de votre parent dans le foyer. Ressentez-vous un sentiment de perte, du soulagement, un peu des deux ou autre chose?

Pensez au rôle que vous aimeriez jouer maintenant que votre père ou votre mère, votre conjoint ou votre parent est dans le foyer. Expliquez au personnel comment vous aimeriez participer à la prestation des soins tout en indiquant que vous avez confiance dans sa capacité de prendre soin du pensionnaire de la manière requise.

Après l'admission et pendant le séjour :

Préparez-vous à soutenir le personnel et à rendre visite au pensionnaire afin de l'aider à vivre aussi normalement que possible. Pour ce faire, vous pouvez :

- offrir votre aide pendant les repas;
- indiquer aux employés quels sont ses aliments préférés et/ou lui fournir des recettes typiques;
- vous informer au sujet du conseil des familles et du conseil des pensionnaires;
- demander s'il y a un comité sur la diversité et à qui vous devez vous adresser au sujet de la participation à ce comité;
- emmener le pensionnaire en promenade, chez vous ou au restaurant;
- demander au foyer d'organiser des événements familiaux ou culturels et y inviter les employés et les autres pensionnaires;
- demander à la direction si vous pouvez apporter des mets traditionnels ou des aliments que le pensionnaire aime, à qui vous devez donner ces aliments et où vous pouvez les placer.

Conseil pratique n° 16 (suite)

Décorez la chambre de façon à tenir compte de la personnalité du pensionnaire, de ses antécédents culturels, de ses dons, de ses intérêts et de son expérience de vie. Par exemple :

- photos ou prix décernés au pensionnaire;
- objets d'artisanat réalisés par le pensionnaire;
- photos d'événements importants ou d'êtres chers;
- objets de collection ou objets culturels, objets d'artisanat, folkloriques;
- cadeaux ou dessins offerts par les petits-enfants;
- objets qui évoquent la nature, p. ex., plantes ou fleurs (à condition que cela ne pose pas de problème pour le pensionnaire);
- vêtements traditionnels ou symboles culturels.

Donnez aux employés des détails sur le pensionnaire afin qu'ils fassent connaissance avec lui, notamment au moment de la première réunion avec la famille (le cas échéant), par exemple :

- événements importants pour le pensionnaire (rôle au sein de la famille, emplois, activités de bénévolat, réalisations et activités, déménagement au Canada, ou événement traumatisant, etc.);
- choses que le pensionnaire aime et n'aime pas, par exemple, ses aliments préférés (dont vous fournissez la recette), la musique qu'il aime (CD, émissions et stations de télévision), ses passe-temps et loisirs (pour lesquels vous fournirez les fournitures nécessaires);
- routines spéciales et soins hygiéniques ou personnels préférés;
- stratégies en cas de difficulté de parole, de perte de mémoire ou d'ouïe ou de problème de comportement;
- conseils pratiques pour communiquer (verbalement et non verbalement) avec la personne, surtout si elle ne parle pas anglais;
- traduire et écrire des mots importants, les illustrer au moyen d'images, les écrire phonétiquement dans la langue du pensionnaire;
- organiser une réunion d'information sur les antécédents culturels, les croyances spirituelles ou religieuses et les pratiques du pensionnaire (ou faire une fiche indiquant tous ces renseignements).



Conseil pratique n° 16 (suite)

Communiquer avec d'autres pensionnaires, leurs familles et les employés :

- Renseignez-vous sur les gens, associez-vous à d'autres pensionnaires, informez-vous sur leurs antécédents culturels et sur ceux de leurs familles.
- Renseignez-vous sur les activités et les programmes proposés au foyer et demandez s'il est possible d'offrir des jeux ou activités d'artisanat auxquels le pensionnaire est habitué (p. ex., mah-jong ou origami).
- Siégez au conseil des familles ou au comité des bénévoles si cela est possible.
- Renseignez-vous sur les événements multiculturels en préparation et offrez votre aide.
- Communiquez régulièrement avec le personnel.
- Rendez visite régulièrement au pensionnaire ou, si vous vivez trop loin, téléphonez-lui ou envoyez-lui des courriels régulièrement.
- Renseignez-vous auprès des employés au sujet des objets personnels (p. ex., vêtements ou magazines) que vous pouvez apporter ou acheter.
- Entretenez-vous avec les employés en fonction des besoins, ou au moins une fois par an, en plus de la rencontre officielle prévue avec les familles, pour échanger des renseignements et faciliter le processus de planification des soins.



Outil n° 17

Évaluation personnelle : Recruteur

Vous êtes bien placé pour parler de diversité culturelle et d'inclusion lorsque vous présentez la philosophie de l'établissement en matière de diversité et de respect. Vous pouvez aussi montrer l'importance que vous prêtez à ces notions dans la façon dont vous vous comportez lors des entretiens d'embauche et des séances d'orientation. Livrez-vous à une introspection et répondez aux questions ci-dessous. Cela devrait vous aider à déterminer vos points forts et vos points faibles concernant le recrutement de personnes ayant des antécédents culturels divers.

Vous pouvez répondre « oui », « non » ou « a besoin d'attention ». Si vous avez plus de « non » ou de « a besoin d'attention » que de « oui », étudiez les renseignements fournis dans la trousse, consultez des mentors ou suivez des cours de perfectionnement professionnel.

QUESTION	OUI, NON, OU A BESOIN D'ATTENTION	COMMENTAIRE
Suis-je prêt à engager des personnes qui appartiennent à des cultures différentes de la mienne et de celles de mes collègues?		
Suis-je prêt à accepter ces différences?		
Est-ce que je considère ces différences comme une source d'énergie créative?		
Suis-je prêt à réévaluer mes préjugés au sujet des personnes venant de groupes culturels différents?		
Suis-je prêt à réévaluer mes préjugés au sujet du processus d'entretien et à modifier ce dernier pour attirer des candidates et candidats venant de cultures différentes?		
Suis-je prêt à apprendre comment les personnes venant de groupes culturels et linguistiques différents communiquent et à interpréter leurs styles de communication verbaux et non verbaux?		



Outil n° 17 (suite)

QUESTION	OUI, NON, OU A BESOIN D'ATTENTION	COMMENTAIRE
Est-ce que j'évite inconsciemment d'embaucher des gens venant de groupes culturels différents?		
Est-ce que je recherche des personnes qui possèdent les compétences et les connaissances requises et s'adaptent à la culture de l'établissement plutôt que certaines compétences et une attitude ouverte permettant à la personne de s'adapter à la culture en évolution de l'établissement?		
Suis-je prêt à consacrer le temps nécessaire à l'encadrement et à la formation d'une personne venant d'une autre culture qui n'est pas habituée au mode de vie canadien?		
Suis-je conscient des préjugés associés au groupe socioculturel auquel je m'identifie le plus?		
Suis-je conscient de la façon dont mes vues concernant les routines de travail et les comportements diffèrent de celles de personnes qui viennent de groupes culturels différents?		
Suis-je conscient de la façon dont je me comporte avec les personnes qui : <ul style="list-style-type: none">• ne parlent pas bien anglais;• ont un accent ou ne s'expriment pas clairement;• ont des antécédents culturels différents des miens;• viennent d'un autre pays.		



Outil n° 17 (suite)

QUESTION	OUI, NON, OU A BESOIN D'ATTENTION	COMMENTAIRE
Suis-je conscient de la façon dont mes choix et façons de procéder en matière de soins de santé diffèrent de ceux de personnes d'autres cultures?		
Suis-je conscient de la façon dont mes convictions à l'égard de certaines pratiques, comme la médecine occidentale ou les médecines alternatives, influent sur mon travail?		
Est-ce que je connais les façons de bien communiquer avec les employés venant de cultures différentes lorsque je : <ul style="list-style-type: none">• donne des renseignements fondamentaux sur les routines de travail et les attentes;• reconnais leurs points de vue;• reconnais la façon dont elles peuvent exprimer leurs préoccupations;• explique comment les problèmes sont résolus;• gère les conflits;• reconnais leurs efforts.		



Conseil pratique n° 18

Créer des liens avec des personnes venant d'autres cultures

Il existe de nombreux moyens de s'informer sur les autres cultures tout en établissant des relations. Voici comment vous pouvez procéder :

1. Décidez de faire preuve d'ouverture et qu'il existe plusieurs façons d'être et de procéder.
2. Soyez prêt à devenir une « personne qui écoute attentivement ».
3. Décidez de nouer des amitiés avec des personnes venant d'autres cultures.
4. Donnez-vous la possibilité de rencontrer des personnes appartenant à d'autres cultures.
5. Examinez vos préjugés à l'égard de personnes venant d'autres cultures.
6. Interrogez les gens sur leur culture, leurs coutumes et leurs points de vue.
7. Documentez-vous sur la culture et l'histoire des gens.
8. Demandez aux gens de vous raconter leur histoire et écoutez-les.
9. Soulignez les différences dans les styles de communication et les valeurs; ne présumez pas que la façon de procéder de la majorité est la bonne.
10. Prenez le risque de faire des erreurs.
11. Apprenez à être un allié et un champion.

Source : UNIVERSITY OF KANSAS, *Community Tool Box*, [<http://ctb.ku.edu>.]

Autres ressources : Richard D. Lewis, *When Cultures Collide : Leading Across Cultures*. 3^e éd, Boston: Nicholas Brealey International Publishing, 2006.



Outil n° 19

Test

Prenez quelques minutes pour répondre honnêtement aux questions suivantes et pensez à quelques stratégies pour adresser les points à améliorer. Les conseils pratiques 8 et 20 pourront vous aider. Remarque : Ce test est personnel, il n'est pas nécessaire d'en communiquer les résultats à d'autres personnes.

QUESTION	OUI OU NON, NOTES PERSONNELLES
Suis-je conscient/e de mes valeurs, de mes croyances et de mes sentiments envers les personnes qui sont différentes de moi?	
En ce qui concerne les sentiments que j'éprouve à l'égard de personnes qui sont différentes de moi, est-ce que je leur montre véritablement du respect ou n'est-ce que « du blabla »?	
Est-ce que je respecte les valeurs et les croyances des autres?	
Suis-je mal à l'aise ou sur la défensive face à des personnes qui ont des valeurs différentes des miennes?	
Est-ce que j'essaie de déterminer pourquoi certaines personnes se comportent de façon qui me semble inhabituelle?	
Comment est-ce que je réagis lorsque des personnes venant de cultures différentes se comportent de façon ambiguë ou contradictoire?	
Est-ce que je comprends les coutumes culturelles des autres et ai-je tendance à porter des jugements sur les personnes de cultures différentes de la mienne?	
Suis-je capable de prendre du recul et de me demander si un comportement ou un acte me contrarie?	

Conseil pratique n° 20

Conseils pratiques destinés aux particuliers

Pour chaque personne, embrasser la diversité signifie acquérir les compétences et les comportements suivants.

Les objectifs visés sont les suivants :

- Être ouvert et inclusif et respecter chaque employé, pensionnaire ou locataire.
- Collaborer avec les autres et éliminer les obstacles à l'équité et à la diversité, créer des environnements au sein desquels la contribution de chacun est appréciée.
- Être capable de refuser de participer à des comportements discriminatoires, à des actes de harcèlement ou d'intimidation et prendre des mesures pour faire changer les choses.

Stratégies

- Apprenez à embrasser la diversité chez les gens. Soyez conscient de la façon dont vous réagissez face à des personnes différentes de vous. Utilisez les outils d'évaluation personnelle pour connaître vos points forts et les domaines dans lesquels vous devez vous améliorer. (Outils 15 et 17)
- Connaissez vos propres valeurs et croyances, et acceptez le point de vue des autres.
- Dites ce que vous pensez des différences chez les autres (par exemple, différents points de vue, façons de voir le monde, races, valeurs, vues à l'égard de la société) afin de faire connaître vos valeurs et vos croyances.
- Renseignez-vous et sollicitez les commentaires en permanence. Réfléchissez et interrogez-vous sur la façon dont vos préjugés, valeurs personnelles et croyances affectent les autres.
- Étudiez les comportements culturels des employés, des bénévoles et des pensionnaires et réfléchissez à la façon dont ces comportements agissent sur le milieu de travail.
- Réfléchissez aux sentiments que vous éprouvez lorsque vous travaillez avec des personnes (employés, pensionnaires et autres) qui ont des antécédents culturels, des comportements, des croyances et des méthodes de travail qui diffèrent des vôtres.

Conseil pratique n° 20 (suite)

- Prêtez attention à la façon dont vous réagissez lorsque des conflits surviennent entre vous et les personnes qui viennent d'une autre culture que la vôtre et songez à ce que vous pouvez faire lorsque la situation devient gênante.
(Conseil pratique 22)
- Réfléchissez et agissez de manière à être inclusif dans tous les aspects de vos fonctions et responsabilités.
- Perfectionnez vos compétences en communication afin de promouvoir la diversité culturelle et l'inclusion :
 - connaissez les différents styles de communication et sachez comment la culture influe sur la communication;
 - connaissez les styles de communication préférés des gens, leurs points forts et leurs limites, et les conséquences sur les employés et les pensionnaires;
 - demandez le point de vue des pensionnaires, des locataires et de vos collègues et participez à des exercices de communication (p. ex., jeux de rôle, études de cas);
 - appliquez diverses compétences et méthodes pour bien communiquer avec les pensionnaires et vos collègues (p. ex., écouter de manière empathique, réfléchir, ne pas juger, poser des questions ouvertes);
 - participez à des programmes d'apprentissage qui mettent l'accent sur la communication et la diversité.
- Appuyez la diversité et l'inclusion en vous renseignant sur les normes culturelles, les croyances et les valeurs associées aux pensionnaires, aux locataires et aux employés afin d'améliorer la compréhension (Sections 4 et 5).
- Recherchez et utilisez des ressources culturelles.
- Reconnaissez la façon dont la culture et la diversité agissent sur les comportements et les interactions.

Source : Tiré de divers documents et sites Web.

Autres ressources : DIVERSITY CENTRAL: RESOURCES FOR CULTURAL DIVERSITY AT WORK SERIES, *Emotional Intelligence and Diversity: A Transformational Process for Professional Success and Effectiveness*, [www.diversityhotwire.com/diversity_practitioners/tips_techniques_07_03.html]

Diversity and Social Inclusion in Primary Health care – Rapport de l'atelier sur la compétence culturelle 16-17 juin 2005.



Outil n° 21

Mots et phrases dans d'autres langues

De nombreux foyers ont élaboré et traduit des listes de mots et de phrases et établi des pictogrammes pour communiquer avec les pensionnaires qui ne parlent pas bien anglais ou reviennent à leur langue maternelle en raison de démence.

Voici une liste de mots que nous a aimablement remise le foyer Suomi Koti Nursing Home de Toronto. Les employés, dont beaucoup viennent d'autres pays que la Finlande, indiquent que la liste leur est très utile dans leurs interactions quotidiennes avec les pensionnaires (dont la plupart sont atteints de démence ou de déficience cognitive).

Cette liste peut sembler longue, mais tous les employés ne sont pas obligés d'apprendre tous les mots. Selon le cas, ils peuvent apprendre uniquement les mots se rapportant à leurs fonctions et activités.

Les employés peuvent suivre une séance de formation avec des collègues qui connaissent la langue concernée afin d'apprendre les règles de prononciation.

Cette liste peut être utilisée par d'autres établissements pour créer leur propre liste de mots.

MOTS ET PHRASES FRÉQUEMMENT UTILISÉS	
SALUTATIONS/REMERCIEMENTS	
<ul style="list-style-type: none">• Merci —• De rien —• S'il vous plaît —	<ul style="list-style-type: none">• Enchanté de faire votre connaissance —• Voici M./Mme/Mademoiselle —• Très bien, merci. —• Comment allez-vous? —
JOURS DE LA SEMAINE	
<ul style="list-style-type: none">• Dimanche —• Lundi —• Mardi —• Mercredi —• Jeudi —• Vendredi —• Samedi —	<ul style="list-style-type: none">• matin —• journée —• soirée —• semaine —• mois —• année —



Outil n° 21 (suite)

VOCABULAIRE DE BASE

- je —
- vous —
- il/elle —
- moi —
- nous —
- vous —
- ils/elles —
- ce —
- ces —

- qui? —
- quoi? —
- lequel? —
- où? —
- dessous —
- dessus —
- dehors —
- oui —
- non —

QUALIFICATIFS

- chaud —
- froid —
- tiède —

- bien —
- mauvais —
- beau, joli —

ALIMENTATION

- nourriture —
- repas —
- petit-déjeuner —
- déjeuner —
- dîner —
- goûter —
- eau —
- lait —
- jus —
- thé —
- café —

- pain —
- œuf —
- viande —
- légumes —
- fruit —
- sucre —
- sel —
- crêpe —
- gruau —
- dessert —



Outil n° 21 (suite)

VOCABULAIRE DE BASE

ACTIONS

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• mangez —• avalez —• fermez la bouche —• buvez —• dormez —• asseyez-vous —• réveillez-vous — | <ul style="list-style-type: none">• marchez —• habillez-vous —• déshabillez-vous —• couchez-vous —• reposez-vous —• levez-vous — |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

HYGIÈNE

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• propre —• sale —• douche —• bain —• couche —• nettoyage —• toilette, salle de bains — | <ul style="list-style-type: none">• j'ai envie de faire pipi —• j'ai envie de faire caca —• j'ai fait caca —• j'ai mal —• venez m'aider —• s'il vous plaît, vous pouvez —• se baigner —• se doucher —• se laver — |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

PHRASES

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• où allez-vous? —• tournez-vous de l'autre côté —• allongez-vous —• essayez de manger encore un peu —• avez-vous soif? —• avez-vous faim? —• en voulez-vous encore? —• voulez-vous du dessert? —• voilà —• est-ce? —• c'est —• ce n'est pas — | <ul style="list-style-type: none">• c'est important —• montrez-moi s'il vous plaît —• nous aimerions —• que voulez-vous? qu'aimeriez-vous? —• autre chose? —• qu'est-ce qui ne va pas? —• quand? —• où? —• où sont...? —• où est-ce? —• lequel? —• qui? —• pourquoi? — |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Outil n° 21 (suite)

VOCABULAIRE DE BASE

CHIFFRES

- 1 —
- 2 —
- 3 —
- 4 —
- 5 —
- 6 —
- 7 —
- 8 —
- 9 —
- 10 —

- 20 —
- 30 —
- 40 —
- 50 —
- 60 —
- 70 —
- 80 —
- 90 —
- 100 —
- 1000 —
- 2000 —

Source : Liste établie par Marja Cope.

Conseil pratique n° 22

Prévenir et résoudre les conflits dus aux différences culturelles

Devenir un établissement qui transforme les conflits en éléments positifs propices au changement est un processus permanent qui nécessite un certain engagement. Régler les conflits interculturels et déterminer la façon dont les problèmes, les autres personnes et leurs intentions sont perçus nécessite un surcroît de compréhension, d'effort et de formation. Quelle est la cause des conflits interculturels?

- Ils peuvent commencer à cause d'attentes différentes concernant les comportements appropriés ou non appropriés dans une situation donnée.
- Ils sont souvent causés par le manque de connaissance ou de compréhension des différences culturelles.
- Ils peuvent s'expliquer par une haine profondément ancrée en raison de conflits historiques et qui empreint les comportements à l'égard des personnes venant de pays particuliers.

Surmonter les conflits associés aux différences culturelles

La culture des personnes mêlées au conflit détermine la façon dont celui-ci sera réglé. Il faut savoir que la culture du médiateur peut avoir aussi une incidence sur le processus.

Chaque culture traite les conflits et les négociations différemment. Certaines cultures évitent les conflits, d'autres les acceptent. Le sexe et la hiérarchie peuvent influencer sur la façon dont les conflits sont réglés dans certaines cultures. De plus, outre l'influence de la culture sur le processus de résolution du conflit, chaque personne a ses propres méthodes, qui sont déterminées par la famille, les traditions et ainsi de suite. Les établissements qui prônent la diversité culturelle et l'inclusion doivent trouver des moyens de gérer les conflits fondés sur la culture de manière efficace et efficiente. Le fait d'appartenir à une minorité ou à une race particulière peut aussi agir sur la volonté de s'exprimer et de résoudre le conflit.

Conseil pratique n° 22 (suite)

Conseils pratiques

- Concentrez-vous sur le comportement et le problème, pas la personne.
- Soyez prêt à écouter et à apprendre.
- Évitez tout langage potentiellement accusateur (par exemple, vous êtes, vous faites, vous agissez, etc.), dites plutôt « je pense que » ou « si je comprends bien ».
- Connaissiez les différentes manières de résoudre les conflits en fonction des cultures.
- Évitez les conflits dans la mesure du possible en posant des questions, en écoutant et en les réglant immédiatement.
- Examinez vos propres motivations et soyez prêt à faire preuve de sincérité.
- Écoutez sincèrement et accordez toute votre attention au problème.
- Réfléchissez à ce que vous allez dire et à la façon dont vous allez le dire.
- Recherchez un moyen de résoudre le conflit de manière satisfaisante pour toutes les parties.
- Reconnaissez que tous les conflits ne sont pas dus à la culture, même si celle-ci peut en faciliter la résolution. Admettez que tous ont des points communs et servez-vous-en.
- Trouvez un endroit tranquille pour vous réunir et parler ouvertement du problème (tenez compte des méthodes directes et indirectes utilisées dans les cultures particulières; voir la section 5, fiches d'information sur les pays et les cultures).
- Cherchez la source du problème et organisez une rencontre face à face.
- Admettez vos points faibles en ce qui a trait à la situation (p. ex., le fait que vous ne connaissez pas la culture de l'autre pourrait avoir exacerbé la situation; vous pourriez penser que les gens parlent de manière agressive alors que cela n'est pas le cas).
- Ne présumez pas que vous avez raison et que les autres ont tort.
- Ne prenez pas toutes les paroles comme des attaques personnelles.
- Négociez de bonne foi, utilisez l'humour avec prudence.
- Célébrez les issues positives.
- Admettez que les conflits sont parfois salutaires.

Références : Roger Fisher, William Ury. *Getting to Yes. Negotiating Agreement Without Giving In. Process of conflict management and negotiation.*

Marshall B. Rosenberg, *Nonviolent Communication. A Language of Compassion.*
Communication visant à réduire les conflits.

Outil n° 23A

Lignes directrices concernant l'outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires

Préambule :

Cet outil a été conçu pour aider les employés à parler aux nouveaux pensionnaires de leur culture, de leurs expériences de vie et de leurs préférences de manière ouverte et réceptive. Normalement, les questions concernant les soins de santé sont souvent posées de manière très directe.

Contrairement aux questions directes, cet outil a pour but de décrire un moyen plus ouvert de poser des questions et de se renseigner sur les expériences, les histoires, les préférences culturelles et les intérêts de la personne.

Grâce à ces renseignements, les pensionnaires et les familles se sentiront plus à l'aise avec l'établissement, les employés connaîtront les préférences de la personne et, par conséquent, offriront des soins plus adaptés et de meilleure qualité.

Lignes directrices concernant l'utilisation de l'outil de collecte des renseignements

Nous recommandons d'utiliser les anecdotes des pensionnaires pour recueillir des renseignements et s'informer sur leurs problèmes personnels et en discuter. Les pensionnaires ont ainsi le temps et la possibilité de parler d'eux-mêmes à leur manière.

Cette démarche peut sembler exigeante au premier abord alors qu'en fait elle permet de gagner du temps à la longue; les employés n'ont pas à expliquer les questions.

Préparez-vous à l'entretien en consultant la demande d'admission du pensionnaire pour vous renseigner sur son pays d'origine et sa religion. Vous pouvez ensuite vous documenter sur ce pays et cette religion afin de vous familiariser avec les choses dont la personne pourrait discuter avec vous (sections 4 et 5). N'oubliez jamais que les connaissances que vous avez au sujet d'un pays, d'une culture ou d'une religion ne sont qu'un point de départ pour en savoir plus sur la personne.



Outil n° 23A (suite)

Un autre moyen de vous préparer est d'étudier les questions et les idées de préambule incluses dans cette version de l'outil (n° 23A). Vous pourrez ensuite utiliser l'outil lui-même (n° 23B) ci-après.

Outil de collecte de renseignements

Nom (inscrire à l'avance) : _____

Foyer (inscrire à l'avance) : _____

Numéro de chambre (inscrire à l'avance) : _____

Le recruteur devrait expliquer aux pensionnaires ou aux locataires (et à la famille) le but du processus de collecte de renseignements : _____

« Notre établissement a pour vocation de prodiguer des soins et des services de manière à répondre aux besoins du pensionnaire et à tenir compte de ses habitudes dans la mesure du possible. Nous aimerions connaître vos intérêts, les exigences culturelles en ce qui a trait aux soins, vos souhaits sur le plan de la religion et vos préférences alimentaires. La seule promesse que nous pouvons faire à ce stade est que nous ferons tout en notre pouvoir pour que votre séjour dans notre établissement soit des plus agréables. Êtes-vous d'accord pour que nous vous posions quelques questions? » (Voir l'outil de collecte de renseignements qui suit ces lignes directrices.)

Indiquez le but des questions, qu'elles ont été expliquées à la personne et que celle-ci a :

Accepté ☐ Date _____

Refusé ☐ Date _____

Indiquez un contexte ou un préambule pour les questions que vous posez. Les questions et les préambules sont conçus pour inciter le pensionnaire à parler de ses expériences passées et de ses préférences culturelles et linguistiques. Toutes les questions ne s'appliqueront pas à chaque personne (p. ex., il est possible que certaines vivent au Canada depuis très longtemps), vous devrez donc les modifier en conséquence.



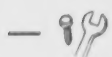
Outil n° 23A (suite)

PRÉAMBULE	QUESTION	COMMENTAIRE
<p>Conversation légère. Objectif : mettre la personne à l'aise.</p> <p>J'aimerais en savoir plus sur vos antécédents. Il y a tellement de choses à apprendre! Vous allez rencontrer dans notre établissement des personnes d'origines très diverses, pensionnaires ou employés. C'est vraiment formidable.</p>	<p>Pouvez-vous me parler du pays où vous avez grandi, de ses paysages et du temps qu'il y fait, de ce que les gens font pour gagner leur vie et des langues qui y sont parlées.</p>	
<p>Venir au Canada n'a pas dû être facile. Je suis toujours fasciné par les histoires des gens qui ont immigré dans notre pays.</p>	<p>Depuis quand vivez-vous au Canada?</p> <p>Êtes-vous venu seul ou avec quelqu'un?</p> <p>À quel moment de l'année êtes-vous arrivé au Canada?</p> <p>Les hivers sont-ils rudes dans votre pays? Sinon, dites-moi comment vous avez vécu votre premier hiver au Canada.</p>	<p>Ces expériences révéleront des renseignements au sujet des problèmes éventuels d'adaptation, d'isolement social, des nouvelles expériences, etc.</p>
<p>Nous savons que tous les pays ne sont pas anglophones et que tout le monde ne parle pas anglais. Par exemple, dans notre établissement, les employés et les pensionnaires parlent XX langues.</p>	<p>Quelles langues parlez-vous?</p>	



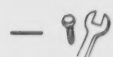
Outil n° 23A (suite)

PRÉAMBULE	QUESTION	COMMENTAIRE
Il est parfois difficile de se débrouiller dans une langue étrangère comme l'anglais, surtout lorsqu'on change d'environnement. Certaines personnes souhaitent se faire aider par un interprète.	Aimeriez-vous vous faire aider par un interprète maintenant?	Rassurez : Dites-moi si vous avez besoin d'aide pour communiquer avec des pensionnaires ou employés de langue anglaise
Les pensionnaires et les employés ont fait beaucoup de choses intéressantes dans leur jeunesse ou leur pays d'origine.	Qu'aimiez-vous faire quand vous étiez jeune?	Continuez : Posez des questions pour montrer votre intérêt.
<i>(Si la personne vit au Canada depuis un certain temps)</i>	Depuis que vous êtes arrivé au Canada, avez-vous trouvé des activités particulières que vous aimez?	Remarque : Il faut poser les questions de manière à ce que le pensionnaire ne soit pas embarrassé s'il n'a pas participé à beaucoup d'activités. Montrez votre intérêt et posez deux ou trois autres questions au sujet des activités mentionnées. C'est un moyen d'obtenir beaucoup de renseignements sans être intimidant.
<i>(Seulement si la personne a une famille).</i> Il y a ici des personnes originaires de nombreux pays. Certains pensionnaires aiment prendre eux-mêmes leurs décisions alors que d'autres préfèrent se reposer sur leur famille (remarque : évitez des questions doubles – par exemple, vous ou quelqu'un d'autre).	Prenez-vous vous même vos décisions? Sinon, qui vous aide à les prendre?	Commentaire suivant : Vous devez savoir que le Canada a des lois en vertu desquelles vous devez dire vous-même ce que vous souhaitez. Nous vous indiquerons les questions et si des décisions doivent être prises, nous pouvons parler de la façon dont votre famille peut participer. Ne vous inquiétez pas, tout ira bien.



Outil n° 23A (suite)

PRÉAMBULE	QUESTION	COMMENTAIRE
Si je comprends bien, le XX est la religion dominante dans votre pays.	<p>Avez-vous grandi dans cette religion?</p> <p>Qu'en est-il depuis votre arrivée au Canada, faites-vous partie d'un temple/d'une église? (Utilisez le terme approprié à la religion.)</p>	
J'aimerais en savoir plus sur ce que nous devons faire pour que vous puissiez continuer à pratiquer votre religion dans notre établissement (interrogez la personne sur les rituels avant et après les célébrations, la fréquence, la façon dont elle pratiquait sa religion avant son arrivée dans l'établissement, etc.).	<p>S'il vous plaît, dites-moi ce que cela signifie pour vous d'appartenir à votre groupe confessionnel. Comment pratiquez-vous votre religion?</p> <p>Comment pouvons-nous vous aider à répondre à vos besoins religieux?</p>	
J'aimerais maintenant vous questionner sur vos habitudes alimentaires. Nous aimons tous manger des aliments auxquels nous sommes habitués. Nous servons des mets canadiens ainsi que des plats traditionnels d'autres pays.	<p>Quel est l'aliment le plus important de votre alimentation?</p> <p>Devons-nous suivre des règles particulières pour votre alimentation ou vos repas?</p>	Posez des questions de suivi si cela est nécessaire.



Outil n° 23A (suite)

PRÉAMBULE	QUESTION	COMMENTAIRE
<p>Vous êtes ici parce que vous avez besoin d'aide avec certaines tâches, comme les soins personnels (pour prendre votre bain, vous laver la tête, faire votre toilette, vous habiller, etc.). Nous savons que les façons de procéder diffèrent en fonction des cultures.</p>	<p>Qu'est-ce qui compte le plus pour vous au chapitre des soins personnels?</p> <p>Y a-t-il des règles que nous devrions connaître sur le plan de votre religion et vos soins personnels?</p>	<p>Posez des questions de suivi si cela est nécessaire.</p>
<p>Les soins dispensés dans notre établissement reposent sur la médecine occidentale. Toutefois, nous essayons de faire en sorte que nos pensionnaires puissent recevoir des soins spéciaux s'ils le souhaitent.</p>	<p>Quels genres de soins médicaux préférez-vous?</p> <p>Voyez-vous un médecin qui pratique la médecine occidentale?</p> <p>Voyez-vous d'autres guérisseurs?</p> <p>Prenez-vous des remèdes à base de plantes ou alternatifs?</p>	
<p>Voilà mes questions. Merci, j'ai eu beaucoup de plaisir à parler avec vous.</p>	<p>Y a-t-il autre chose que nous devrions savoir au sujet de votre culture, langue ou religion qui pourrait nous aider à faire en sorte que votre séjour parmi nous soit le plus agréable possible?</p>	



Outil n° 23B

Outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires

Voici l'outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires. Choisissez les points importants de l'histoire du pensionnaire à noter sur cette feuille. Suivez les lignes directrices des pages précédentes (n° 23A)

Nom _____

Chambre n° _____

Le but des questions a été expliqué à la personne, qui a

Accepté ☐ Date _____

Refusé ☐ Date _____

Voici quelques exemples de questions conçues pour inviter le pensionnaire à parler de ses expériences passées et de ses préférences culturelles, linguistiques et religieuses. Toutes les questions ne s'appliqueront pas à chaque personne (p. ex., il est possible que certaines vivent au Canada depuis très longtemps), vous devrez donc les modifier en conséquence. Fournissez un contexte ou un préambule pour les questions que vous posez.

QUESTION	RÉPONSE
Pouvez-vous me parler du pays où vous avez grandi, de ses paysages et du temps qu'il y fait, de ce que les gens font pour gagner leur vie et des langues qui y sont parlées.	
Depuis quand vivez-vous au Canada?	
Êtes-vous venu seul ou avec quelqu'un?	
À quel moment de l'année êtes-vous arrivé au Canada?	



Outil n° 23B (suite)

QUESTION	RÉPONSE
Les hivers sont-ils rudes dans votre pays? Sinon, dites-moi comment vous avez vécu votre premier hiver au Canada.	
Quelles langues parlez-vous?	
Aimeriez-vous vous faire aider par un interprète maintenant?	
Qu'aimiez-vous faire quand vous étiez jeune?	
Depuis que vous êtes arrivé au Canada, avez-vous trouvé des activités particulières que vous aimez?	
Prenez-vous vous même vos décisions? Sinon, qui vous aide à les prendre?	
<p>Si je comprends bien, le XX est la religion dominante dans votre pays.</p> <p>Avez-vous grandi dans cette religion?</p> <p>Qu'en est-il depuis votre arrivée au Canada, faites-vous partie d'un temple/d'une église? (Utilisez le terme approprié à la religion.)</p>	



Outil n° 23B (suite)

QUESTION	RÉPONSE
<p>S'il vous plaît, dites-moi ce que cela signifie pour vous d'appartenir à votre groupe confessionnel.</p> <p>Comment pratiquez-vous votre religion?</p> <p>Comment pouvons-nous vous aider à répondre à vos besoins religieux?</p>	
<p>Quel est l'aliment le plus important de votre alimentation?</p> <p>Devons-nous suivre des règles particulières pour votre alimentation ou vos repas?</p>	
<p>Qu'est-ce qui compte le plus pour vous au chapitre des soins personnels?</p> <p>Y a-t-il des règles que nous devrions connaître sur le plan de votre religion et vos soins personnels?</p>	
<p>Quels genres de soins médicaux préférez-vous?</p> <p>Voyez-vous un médecin qui pratique la médecine occidentale?</p> <p>Voyez-vous d'autres guérisseurs?</p> <p>Prenez-vous des remèdes à base de plantes ou alternatifs?</p>	



Outil n° 23B (suite)

QUESTION	RÉPONSE
Y a-t-il autre chose que nous devrions savoir au sujet de votre culture, langue ou religion qui pourrait nous aider à faire en sorte que votre séjour parmi nous soit le plus agréable possible	

Plan : Suggestions de stratégies afin de satisfaire les préférences culturelles, linguistiques et religieuses de la personne (et des familles) :

Conseil pratique n° 24

Soins de fin de vie

1. Évaluez chaque situation et chaque personne, puisque chacune est unique. Renseignez-vous sur la façon dont les soins de fin de vie sont prodigués dans différentes cultures et religions. Toutefois, ces renseignements doivent servir uniquement à poser les bonnes questions au pensionnaire, à la famille et au soignant. Chaque personne et chaque situation sont différentes.
2. Soyez conscient de votre identité et de votre patrimoine culturels, comprenez vos attitudes et vos croyances à l'égard des soins de fin de vie. Respectez les différences chez les autres. Ne faites pas de conjectures au sujet des expériences culturelles (ou de la situation/de la durée du séjour de la personne au Canada) du pensionnaire.
3. Réfléchissez à vos préjugés sur les soins de fin de vie et soyez conscient de leur influence sur le pensionnaire. Renseignez-vous et demandez des conseils sur la façon dont vous devez vous comporter pour vous défaire de vos préjugés.
4. Faites preuve d'ouverture et évitez d'imposer vos vues lorsque vous prodiguez des soins de fin de vie. Les différences culturelles sont légitimes et il est essentiel de posséder les connaissances et les compétences qui vous permettront de tenir compte des préoccupations associées aux soins de fin de vie et de leur importance pour la personne.
5. Reconnaissez vos limites à titre de soignant et faites-vous aider lorsque cela est nécessaire, par une personne ayant les mêmes antécédents culturels que le pensionnaire, apte à faire preuve d'empathie, à être crédible et à vous aider vous et le pensionnaire.
6. Comprenez les conséquences des obstacles (méfiance et règlements) sur la qualité et l'efficacité des soins de fin de vie, notamment des obstacles qui ne peuvent pas être modifiés. Évitez de jeter le blâme sur la victime ou de montrer de l'irritation lorsque le pensionnaire fait une demande à laquelle vous ne pouvez pas donner suite.
7. Reconnaissez que de nombreux facteurs culturels sont importants (race, ethnie, langue, spiritualité/religion, sexe, etc.) pour les soignants et les pensionnaires et leurs relations.

Index

NUMÉRO	TITRE	QUI EN TROUVERA L'UTILITÉ	UTILITÉ
1	Modèle Énoncé d'engagement, de mission et des valeurs fondamentales	Membres du conseil d'administration, chefs de la direction, hauts dirigeants, directeurs des RH, directeurs des soins/services	Peut être utilisé pour le processus de planification stratégique
2	Outil Préparation de mets traditionnels – Approche en quatre étapes	Membres du conseil d'administration, chefs de la direction, hauts dirigeants, directeurs des RH, directeurs des soins/services	Peut faciliter l'élaboration des politiques et lignes directrices
3	Outil Évaluer la diversité et la compétence culturelle de l'établissement	Membres du conseil d'administration, chefs de la direction, hauts dirigeants, directeurs des RH, directeurs des soins/services	Décrit les points forts de l'établissement et les points qui peuvent être améliorés
4	Outil Obligations légales associées aux droits de la personne et à la culture, à la langue et à la religion	Membres du conseil d'administration, chefs de la direction, hauts dirigeants, directeurs des RH, directeurs des soins/services	Permet de déterminer les questions juridiques dont il faut tenir compte lorsqu'on planifie et élabore les politiques

Index (suite)

NUMÉRO	TITRE	QUI EN TROUVERA L'UTILITÉ	UTILITÉ
5	Modèle Affiche Déclaration des droits des pensionnaires	Tout le monde	Exemple de ressource
6	Conseil pratique Points de départ	Tout le monde	Offre des idées pour lancer le processus d'instauration de la diversité dans l'action
7	Conseil pratique Planifier le perfectionnement professionnel	Gestionnaires, responsables de l'éducation du personnel	Décrit la marche à suivre pour déterminer les objectifs, planifier le contenu et dispenser la formation
8	Conseil pratique Modes de communication respectueux	Tout le monde	Contient des renseignements de base sur la communication verbale et non verbale
9	Conseil pratique Lignes directrices relatives à l'utilisation des interprètes	Tout le monde	Recommande quand il faut utiliser un interprète et la façon de se préparer, de participer et les méthodes de suivi
10	Outil Sondage au sujet des langues parlées par les employés	Tout le monde	Décrit une méthode pour élaborer une liste des employés qui parlent diverses langues

Index (suite)

NUMÉRO	TITRE	QUI EN TROUVERA L'UTILITÉ	UTILITÉ
11	Modèle Mandat du comité sur la diversité	Gestionnaires	Décrit un exemple de mandat de comité sur la diversité
12	Outil Ressources humaines : Feuille de travail – stratégies pour instaurer la diversité	Personnel des ressources humaines	Décrit les mesures et les points dont il faut tenir compte lorsqu'on prône la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail
13	Conseil pratique Annonces de postes à pourvoir	Responsables du recrutement	Indique où et comment publier des annonces d'emploi destinées à des personnes venant de cultures ou parlant des langues particulières
14	Conseil pratique Processus de recrutement	Responsables du recrutement	Indique comment il faut se préparer et donner suite à un entretien d'embauche avec une personne venant d'une culture défférente de la vôtre
15	Outil Évaluation personnelle : Gestionnaire	Gestionnaires	Décrit les points forts et les points à améliorer de manière confidentielle
16	Conseil pratique Conseils pratiques destinés aux familles : Appuyer la prestation des soins et des services	Familles/aidants naturels	Décrit plusieurs stratégies à l'intention des familles afin de faciliter la prestation de soins culturellement appropriés

Index (suite)

NUMÉRO	TITRE	QUI EN TROUVERA L'UTILITÉ	UTILITÉ
17	Outil Évaluation personnelle : Recruteur	Responsables du recrutement	Décrit les points forts et les points à améliorer de manière confidentielle
18	Conseil pratique Créer des liens avec des personnes venant d'autres cultures	Ensemble du personnel	Contient des idées simples pour améliorer la compréhension et les relations avec des personnes d'autres cultures
19	Outil Test	Ensemble du personnel	Outil confidentiel afin d'aider les gens à examiner leurs sentiments au sujet des soins dispensés aux pensionnaires
20	Conseil pratique Conseils pratiques destinés aux particuliers	Ensemble du personnel	Contient des suggestions sur la façon d'améliorer ses compétences
21	Outil Mots et phrases dans d'autres langues	Ensemble du personnel	Contient une liste de mots dans d'autres langues
22	Conseil pratique Prévenir et résoudre les conflits dus aux différences culturelles	Ensemble du personnel	Décrit des moyens de prévenir les conflits et un processus de résolution des conflits



Index (suite)

NUMÉRO	TITRE	QUI EN TROUVERA L'UTILITÉ	UTILITÉ
23 A	Outil Lignes directrices concernant l'outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires	Personnel responsable de la planification des soins destinés aux pensionnaires	23A) Fournit des renseignements généraux et des lignes directrices aux employés sur la façon d'utiliser cet outil
B	Outil de collecte des renseignements sur les nouveaux pensionnaires		23B) Cet outil a été conçu pour recueillir des renseignements sur les antécédents culturels, linguistiques et religieux d'un nouveau pensionnaire
24	Conseil pratique Soins de fin de vie	Tout le monde	Contient des conseils pour les personnes qui prodiguent des soins de confort et palliatifs



La diversité dans l'action :
Partie 3 – Ressources – Section 2



Anecdotes

Anecdotes

Cette section contient des anecdotes qui ont été racontées par les participants et portent sur les défis et pratiques associés à la diversité culturelle dans divers établissements. Les anecdotes concernent tout le monde et peuvent vous être familières!

Certaines de ces anecdotes sont présentées ou mentionnées dans les parties 1 et 2.

Table des matières

PARTIE 1 : PROCESSUS DE CHANGEMENT ORGANISATIONNEL	
Tout est parti des mouches à fruits	132
Une pensionnaire se révèle grâce à une bénévole	132
Célébrons la diversité culturelle	132
Une maison de retraite s'ouvre vers l'extérieur	133
L'importance des interprètes professionnels	133
Les avantages du comité sur la diversité	134
La championne de la diversité	135
PARTIE 2 : PRESTATION DES SOINS ET DES SERVICES	
Ça marche!	136
Persistez!	136
Sally la championne	137
L'influence de l'histoire	137
Tout le monde doit participer à la planification des soins	137
Chercher des ressources – Trouver une solution satisfaisante	138
Utiliser les bons termes	138
Du tai-chi pour tous	138
Lorsque les pensionnaires deviennent des enseignants	139

Anecdotes

Table des matières (suite)

PARTIE 2 : PRESTATION DES SOINS ET DES SERVICES	
Importance de l'observation	139
Boîte d'objets religieux	139
Souvenirs de la cuisine de maman	140
Mais du riz, c'est toujours du riz n'est-ce pas?	140
« Oui » veut-il toujours dire « oui »?	140
Un compromis difficile – le fossé des générations dans les soins de fin de vie	141
La communication n'est pas un processus à sens unique	141
AUTRES ANECDOTES (NON INCLUSES DANS LA TROUSSE)	
À la défense des petits groupes culturels	142
La traduction améliore les choses	142
Célébrer la vie	143
De la similitude à la diversité	143
Faciliter et coordonner les cours de langue	144
De bonnes intentions	144
Aider les employés à comprendre la culture de l'établissement	145
Préserver la diversité culturelle!	145
Au-delà des partenariats	146
La langue fait toute la différence	147
Jamais sans les bénévoles!	147
La magie de la technologie	148
Associer la langue et la culture	148
Respecter les traditions culturelles	148



PARTIE 1 : LE PROCESSUS DE CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

Tout est parti des mouches à fruits

Un jour, on découvre qu'il y a des mouches à fruits dans les chambres de pensionnaires de même culture. Après « enquête », les employés du foyer découvrent que les mouches à fruits viennent des aliments que les familles apportent aux pensionnaires qui n'aiment pas les mets canadiens traditionnels qui leur sont servis dans l'établissement. Avant l'apparition des mouches à fruits, personne n'avait remarqué que les pensionnaires gardaient des aliments dans leur chambre. Lorsque les enquêteurs comprennent ce qui

se passe, après en avoir demandé l'autorisation à la direction, les employés des divers services consultent les pensionnaires, les familles et les bénévoles pour trouver une solution.

Désormais, les bénévoles apportent des aliments au service diététique, qui les prépare et les sert. Les bénévoles ont recueilli des fonds pour approvisionner le foyer en aliments typiques pendant un an. Ils espèrent ainsi lui donner le temps de s'organiser et de modifier son menu en conséquence.

Une pensionnaire se révèle grâce à une bénévole

Un jour, un employé est surpris de voir une pensionnaire engagée dans une conversation animée avec une bénévole de même culture qu'elle, cette pensionnaire ayant l'habitude de ne pas répondre quand on lui parle. L'employé, qui s'était

souvent demandé pourquoi la pensionnaire se comportait ainsi, comprend alors qu'il suffisait de lui donner la possibilité de s'exprimer dans sa langue! Il avait tout simplement mal interprété l'attitude de la pensionnaire.

Célébrons la diversité culturelle

Il y a quelques années, le conseil de la qualité d'un foyer a organisé sa semaine annuelle du service à la clientèle sur le thème « Célébrons la diversité culturelle ». Avec l'aide de bénévoles représentant chacune des communautés culturelles concernées, le personnel a mis sur pied une exposition d'objets et de plats typiques de diverses cultures en ayant vérifié auparavant l'authenticité des objets exposés. La plupart des participants ont revêtu leur costume national.

L'établissement a organisé diverses activités pendant la semaine dont le point saillant était l'exposition présentée dans l'auditorium : sur présentation d'un passeport, les visiteurs étaient admis à

l'exposition mettant en valeur les cinq principales cultures représentées au sein du foyer. Les gens ont pu ainsi se familiariser avec ces cultures et gagner des lots choisis en fonction du thème de l'exposition après tirage des passeports et de grilles de mots dûment remplies.

Cette initiative s'est traduite par plus de compréhension, de respect et de sensibilité à l'égard de la diversité culturelle des employés et des pensionnaires. Combinée à d'autres activités, elle a permis d'améliorer les connaissances, d'intégrer des méthodes adaptées culturellement et de créer un cadre accueillant pour tous les intervenants, quelle que soit leur culture.



Une maison de retraite s'ouvre vers l'extérieur

Les pensionnaires d'une maison de retraite ne peuvent pas se rendre aux offices religieux dans leur localité à cause du manque de transport. Mis au fait de la situation, les dirigeants de la maison de retraite créent un groupe de travail formé de pensionnaires, d'employés et de bénévoles, qui discutent du problème avec un groupe confessionnel. C'est là qu'ils ont une idée de génie : diffuser par voie électronique les offices religieux locaux. Cette idée est géniale parce qu'elle peut être appliquée à plusieurs religions; en effet, chaque groupe confessionnel de la maison de retraite peut assister à l'office religieux qui l'intéresse

grâce à ce système. Le groupe organise une collecte de fonds afin d'acheter un système de transmission par fréquences micro-ondes pour que les offices religieux puissent être transmis dans chaque chambre et dans chaque appartement et que les pensionnaires puissent assister à un office religieux de leur confession et dans leur langue. Les organismes religieux fournissent un technicien à la maison de retraite pour mettre le système en place. Depuis, d'autres cérémonies ou célébrations sont diffusées de la même manière afin que les pensionnaires puissent aussi y assister.

L'importance des interprètes professionnels

Deux femmes ayant une légère déficience cognitive partagent une chambre dans un foyer de soins de longue durée. L'une vient d'Europe et ne parle pas anglais tandis que l'autre est d'origine antillaise. Toutes deux sont arrivées au Canada à un âge avancé pour se rapprocher de leur famille.

Les employés remarquent que la pensionnaire européenne n'est pas heureuse de partager sa chambre et que sa famille fait souvent des remarques désobligeantes sur l'autre pensionnaire, qui est calme et de bonne compagnie. Vu l'état de santé de la pensionnaire européenne, on ne sait pas si elle se comporte de cette manière parce qu'elle doit partager sa chambre ou parce qu'elle n'aime pas sa voisine. Les choses vont de mal en pis et la pensionnaire européenne commence à insulter sa voisine au sujet de sa race et de sa culture.

Un jour, la pensionnaire européenne agresse physiquement sa voisine sans que celle-ci ne l'ait provoquée. Conscient du fait que ce comportement est en partie attribuable à l'état de santé de la pensionnaire européenne, l'établissement n'en applique pas moins une politique de tolérance zéro contre toute agression verbale ou physique.

L'établissement convoque la famille de la pensionnaire européenne afin de lui parler du problème et du danger que celle-ci représente pour sa voisine. La petite-fille de la pensionnaire européenne sert d'interprète pendant la réunion. Les membres de la famille ne peuvent pas croire que leur mère et grand-mère puisse se comporter ainsi et refusent de faire le lien entre cet incident et leur attitude. De plus, peu de temps après la réunion, les responsables de l'établissement apprennent que la petite-fille n'a pas traduit les commentaires racistes prononcés pendant la conversation afin de défendre et de protéger sa famille, surtout sa grand-mère.

Une autre réunion est organisée en la présence d'un interprète professionnel et d'un membre du personnel spécialisé dans la résolution des conflits. On explique à la famille que l'établissement applique une politique de tolérance zéro contre tout acte de violence; puis, on établit un programme de visite et on demande à la famille de modifier son comportement envers les employés, la dame qui partage la chambre de leur parente et les autres pensionnaires de l'établissement. Une nouvelle entente est établie et signée.

...suite



L'importance des interprètes professionnels (suite)

Après cet incident, l'établissement décide de modifier ses méthodes afin d'éviter d'autres conflits de ce genre avec les pensionnaires et les familles : désormais, un interprète est présent aux entretiens lorsqu'un nouveau pensionnaire ne parlant pas anglais est admis et participe à la réunion annuelle sur la prestation des soins. Lors du premier entretien,

l'établissement présente sa politique concernant les actes de violence et les droits de la personne aux pensionnaires et aux familles et leur demande de la signer. Depuis, les pensionnaires et les familles connaissent leurs responsabilités et ce changement s'est répercuté sur la façon dont ils interagissent avec les employés et les autres pensionnaires.

Les avantages du comité sur la diversité

Il y a un an, un foyer de soins de longue durée en évolution engage un nouveau chef de la direction déterminé à instaurer la diversité et l'inclusion. L'établissement offre des services en langue française aux personnes âgées.

Les pensionnaires du foyer sont essentiellement nés au Canada, des personnes qui vivent dans la région, de couleur blanche et francophones; la plupart sont catholiques. Les employés ont des antécédents culturels beaucoup plus variés que ceux des pensionnaires. Tous parlent français mais environ 75 % d'entre eux sont noirs et ne sont pas nés au Canada. Beaucoup viennent de Haïti et d'autres d'Afrique et du Mexique. Un membre du personnel a fait la déclaration suivante au nouveau chef de la direction qui se dit entièrement d'accord : « Cette diversité crée une bonne ambiance et rehausse notre philosophie d'intégrer des cultures différentes dans notre établissement ».

La mission du foyer est de créer un « lieu agréable où il fait bon vivre et travailler ». Cette mission guide tout le monde et la direction s'applique à répondre aux besoins de tous les employés et pensionnaires, quelles que soient leurs origines. Le chef de la

direction souhaitait savoir ce qui fonctionnait bien et les domaines à améliorer. Les données démographiques ont été collectées et mises à jour.

Un sondage de satisfaction révèle des tensions entre les employés appartenant à divers groupes culturels. Certains avaient l'impression de naviguer en eaux dangereuses. Les employés qui ont participé au sondage suggèrent de remettre sur pied le comité sur la diversité qui avait produit de bons résultats peu de temps auparavant. Une annonce est placée dans le bulletin de l'établissement invitant les employés à participer. Le comité a été formé, constitué d'employés venant de cultures différentes. Sa première réunion a eu lieu récemment.

Le but du comité est de créer un lieu de travail harmonieux où les gens se comprennent et se respectent. Les membres du comité servent de conseillers culturels auprès de l'équipe afin d'aider chaque personne à comprendre les différences. Selon une participante, « la première réunion a été plus informative qu'un cours universitaire sur la diversité ».

Comprendre les personnes aux origines culturelles diverses améliorera la communication et aidera tous les employés à travailler ensemble. Plus besoin de



Les avantages du comité sur la diversité (suite)

naviguer en eaux dangereuses. Le comité s'applique à étudier les questions qui causent des malentendus ou des conflits. Il porte déjà ses fruits en ce qu'on remarque que les gens prêtent davantage d'attention à la façon dont ils disent les choses, par exemple, l'expression « minorité visible » n'est plus acceptable; les gens savent qu'ils « peuvent apprendre les uns des autres »,

sont conscients des différences dans les valeurs et du fait que les pensionnaires ont des valeurs distinctes de celles des employés, non seulement à cause de leur culture, mais aussi de la différence d'âge.

Les avantages du comité se font ressentir à tous les niveaux de l'établissement grâce à l'engagement de tous.

La championne de la diversité

Un comité sur la diversité, dirigé par la championne de la diversité (une travailleuse sociale) et composé de familles, de pensionnaires, de l'administrateur et de bénévoles, étudie les besoins et intérêts culturels des pensionnaires/locataires, des familles, des employés et des bénévoles. Sa première tâche a été de prendre des mesures pour que des plats traditionnels soient servis lors d'occasions spéciales. Les pensionnaires et les

familles ont fait savoir qu'ils aimeraient que de tels mets soient servis plus souvent à l'heure des repas et pas seulement occasionnellement.

Encouragé par ce succès et ces commentaires, le comité sur la diversité dirige un groupe de travail afin de trouver des moyens de satisfaire cette demande; il s'est procuré des recettes qui peuvent être préparées par le service diététique et a établi une politique afin d'ajouter des aliments traditionnels au menu.



PARTIE 2 : PRESTATION DES SOINS ET DES SERVICES

Ça marche!

Le personnel du service diététique sait à quel point certains pensionnaires ont la nostalgie des aliments de leur pays, car ils ne touchent pas aux plats qui leur sont servis. Informée de ce problème, la direction de l'établissement examine ses besoins et ses politiques

en matière d'alimentation et apporte un changement en commençant à servir des plats typiques de certains pays à certaines occasions. Depuis, au moins un plat typique est servi à chaque repas grâce aux bénévoles qui apportent les ingrédients requis au service diététique.

Persistez!

Une pensionnaire et une préposée aux services de soutien sont originaires du même pays et parlent la même langue; un jour, l'employée remarque que la pensionnaire ne mange pas les mets servis dans l'établissement, n'étant pas habituée à ce genre de

nourriture. La préposée propose alors quelques recettes au service diététique, dont un plat composé de riz et de petits pois. Le personnel du service diététique étudie les recettes afin de vérifier la valeur nutritive des plats envisagés.



Sally la championne

« Nous sommes tous égaux! », affirme Sally, pensionnaire dans un foyer de soins de longue durée de grandeur moyenne. Sally passe ses journées à aider les autres. Elle contribue beaucoup à faire du foyer un lieu accueillant pour tous, notamment les personnes âgées d'autres cultures.

Lorsque Sally ne va pas rendre visite aux uns et aux autres comme elle le fait chaque jour, elle est dans le hall d'entrée en train d'accueillir les nouveaux venus. Certains pensionnaires ne parlent pas l'anglais, mais cela n'empêche pas Sally de leur rendre visite

régulièrement. Elle communique avec eux par le contact et le sourire. Elle informe les familles de ce qui se passe et même les personnes qui ne connaissent pas bien l'anglais prennent la peine de la saluer.

Sally se fait un point d'honneur de rassurer les familles inquiètes, en leur expliquant qu'elles peuvent toujours compter sur elle. Les familles sont soulagées et lui sont reconnaissantes pour son aide et sa sollicitude. Il est évident que Sally fait bouger les choses. Et vous, que faites-vous?

L'influence de l'histoire

Dans un foyer de soins de longue durée, une adjointe en services récréatifs a été engagée pour travailler avec des pensionnaires ayant des origines ethniques différentes. La première réaction de ces derniers envers elle fut hostile, compte tenu du conflit historique entre son pays d'origine et le leur. Elle savait que les deux pays avaient eu des problèmes entre eux, mais elle n'avait pas réalisé initialement que ce conflit motivait le comportement des résidents.

Elle a décidé de ne pas prendre leur hostilité personnellement et a plutôt essayé de résoudre le problème de façon créative. Elle a organisé un programme de récits qui lui a permis, de même qu'aux pensionnaires, de partager leurs expériences de la vie dans leur pays natal et de leur immigration

au Canada. Bien que leurs expériences aient été différentes, nombre d'entre eux sont venus au Canada dans l'espoir d'améliorer leurs conditions de vie. Grâce aux discussions, ils ont réalisé qu'ils partageaient de nombreuses choses comme l'amour de la bonne chère et de la musique.

Ces renseignements ont permis de modifier l'attitude des pensionnaires envers elle en les aidant à comprendre leur patrimoine respectif et à mettre l'accent sur leurs ressemblances plutôt que sur leurs différences. Les relations de travail se sont améliorées et le respect mutuel a été renforcé. L'adjointe en services récréatifs aime son travail, et les pensionnaires sont très satisfaits des programmes de loisirs offerts.

Tout le monde doit participer à la planification des soins

Une animatrice travaille avec une pensionnaire japonaise victime d'un accident vasculaire cérébral; cette dernière ne parle pas et ne mange pas et a perdu le goût de vivre. Ses enfants discutent de la situation avec les employés. Apprenant que la pensionnaire est experte dans la fabrication de sushis, l'animatrice lui

demande de lui donner des leçons. La pensionnaire accepte et, très rapidement, son état s'améliore grâce à la stimulation sensorielle et à la satisfaction qu'elle ressent de servir à quelque chose. Qui plus est, l'animatrice devient elle aussi une spécialiste des sushis!



Chercher des ressources – Trouver une solution satisfaisante

Un nouveau pensionnaire d'origine tamoule est contrarié, car il n'obtient pas l'aide dont il a besoin pour faire ses ablutions avant chacune des cinq prières quotidiennes requises par sa religion. Les employés l'aident le matin et le soir, mais ne pouvant satisfaire sa demande aux autres moments de la journée, ils se tournent vers le chef spirituel de la communauté du pensionnaire.

Celui-ci vient rendre visite au pensionnaire pour lui expliquer comment il peut se laver de manière symbolique dans sa chambre, avant chaque prière. L'établissement fournit au pensionnaire les accessoires dont il a besoin et ce dernier est rassuré d'avoir reçu l'appui de son chef spirituel. Il est reconnaissant au personnel d'avoir pris la peine de l'aider.

Utiliser les bons termes

Un pensionnaire est atteint d'un cancer incurable et souffre beaucoup. L'établissement recommande des soins palliatifs comprenant des médicaments contre la douleur, des mesures de confort et la cessation des interventions radicales, et autorise la famille à rendre visite au malade à toute heure de la journée. Cependant, cette dernière refuse d'entendre parler de soins palliatifs, car, selon sa religion, il ne faut jamais perdre espoir, même lorsque la maladie entraîne des douleurs insoutenables.

Les employés sont malheureux de voir le pensionnaire souffrir et de ne pouvoir rien faire sans l'autorisation de la famille. Ils consultent l'aumônier

de l'établissement qui recommande à un conseiller spirituel de trouver avec la famille une solution satisfaisante sans mentionner les termes qui peuvent la heurter. La famille est d'accord pour que des médicaments anti-douleur soient administrés au patient, mais refuse toute autre mesure que les employés considèrent comme des soins palliatifs. Cet incident a permis aux employés d'apprendre qu'il est préférable de ne pas utiliser certains termes, dont celui de soins palliatifs, auprès de certaines personnes. Ils ont la satisfaction de savoir qu'au moins quelque chose est fait pour soulager la douleur du malade.

Du tai-chi pour tous

Un pensionnaire d'origine chinoise a toujours fait du tai-chi, série d'exercices pour le développement corporel et spirituel. Il aide l'établissement à

trouver un animateur et à organiser des séances hebdomadaires. Les cours sont ouverts à tous et deviennent très populaires.



Lorsque les pensionnaires deviennent des enseignants

Dix pensionnaires d'un foyer de soins de longue durée de Toronto participent à un programme communautaire d'anglais langue seconde qui permet aux participants de perfectionner leur anglais tout en socialisant avec les pensionnaires. Non seulement les participants au programme apprennent l'anglais, mais ils se familiarisent aussi avec les coutumes et traditions canadiennes du point de vue des personnes âgées.

Les participants et l'enseignant se rendent au foyer pour rencontrer les pensionnaires, et les séances sont animées par l'animatrice du foyer. Lors de la première séance, chaque pensionnaire prend deux étudiants

sous son aile et tout le monde fait connaissance.

Une affiche illustrant les diverses langues parlées par les participants au programme est utilisée pour entamer le dialogue et faciliter la communication. Les pensionnaires dont la langue d'origine n'est pas l'anglais aident les étudiants au besoin. De petits groupes sont créés et chacun parle de sa vie. Aux séances suivantes, les étudiants servent des boissons et chacun parle de sa nouvelle vie au Canada et de ce qu'il a appris sur les pensionnaires. Ces derniers ont beaucoup aimé cette expérience et se disent très impressionnés par le niveau d'anglais des participants. Ils préparent la prochaine séance.

Importance de l'observation

Chaque vendredi, les pensionnaires juifs d'un établissement particulier se rendent dans un autre foyer pour célébrer le shabbat. On constate à plusieurs reprises qu'une pensionnaire atteinte de démence devient très agitée pendant la cérémonie, à tel point qu'on en vient à se demander si elle peut continuer d'y assister. Un vendredi, une bénévole spécialisée dans l'interprétation du langage corporel s'assoit à

côté de la pensionnaire pour l'observer pendant la cérémonie. Elle s'aperçoit alors que la dame regarde fixement un mur où une croix, bien que mise à l'écart, est encore visible.

C'est la vue de cette croix qui perturbe la pensionnaire. Désormais, la croix est rangée dans un placard et la dame peut assister au shabbat en toute quiétude.

Boîte d'objets religieux

Les personnes atteintes de démence au stade final requièrent des soins respectueux de leur religion ou de leurs pratiques spirituelles. Certaines stratégies, dont la stimulation sensorielle (images, musique, encens, toucher d'un symbole), peuvent reconforter et apporter de la joie aux pensionnaires.

L'intervenant en soins spirituels et religieux d'un établissement crée plusieurs boîtes d'objets religieux. Chaque boîte contient des symboles, des partitions de musique et d'autres articles associés à une religion

ou à une croyance particulière. Chaque semaine, l'intervenant rend visite aux pensionnaires qui ne peuvent assister aux offices. Les pensionnaires apprécient beaucoup ces visites et le montrent en se détendant, fredonnant ou chantant ou par un simple regard. Les boîtes sont mises à la disposition des chefs spirituels et religieux, des employés et des familles qui les utilisent pour communiquer. L'intervenant en soins spirituels et religieux leur explique comment ils peuvent s'en servir.



Souvenirs de la cuisine de maman

Peter, pensionnaire d'origine hongroise, a la nostalgie des plats que lui cuisinait sa mère et des odeurs délicieuses qui émanaient de la cuisine familiale; il aimerait beaucoup faire partager ces souvenirs aux autres pensionnaires de la maison de retraite. Les employés du service

diététique et l'animateur font le nécessaire pour lui fournir les ingrédients dont il a besoin pour cuisiner, avec l'aide du personnel de cuisine, plusieurs fois par semaine, des mets hongrois qu'il partage avec ses camarades et les employés de son unité.

Mais du riz, c'est toujours du riz n'est-ce pas?

Un foyer avec de plus en plus de pensionnaires d'origine japonaise souhaite offrir des services adaptés à leur culture. Un sondage révèle que leur plus grand souhait est de manger du riz. Heureux de leur faire plaisir, le service diététique inclut du riz dans les repas quotidiens. Puisque les pensionnaires ne font pas de commentaire, les employés présumant qu'ils sont satisfaits, mais une remarque banale formulée beaucoup plus tard par un parent révèle que le riz n'est pas cuit comme les pensionnaires japonais le souhaiteraient. Ils ne disent rien, car ils apprécient les efforts des employés et ne veulent pas passer pour des ingrats.

Souhaitant satisfaire les pensionnaires, la direction achète un cuiseur et du riz japonais; or, les

pensionnaires ne semblent toujours pas satisfaits de la manière dont le riz est cuit. Il n'est pas assez sec. Il s'avère en fait que, croyant bien faire, des infirmières d'une autre culture ajoutent de l'eau au riz pendant la cuisson pour le rendre plus moelleux.

Comprenant les bonnes intentions des employés, la direction organise une séance d'information à leur intention. Elle demande à un pensionnaire d'origine japonaise de donner un cours de cuisson du riz et de mets japonais, durant lequel des employés d'autres cultures racontent quelques anecdotes concernant l'alimentation. Tout rentre dans l'ordre après cette séance d'information. Cet incident amuse beaucoup les pensionnaires et resserre leurs liens avec les employés.

« Oui » veut-il toujours dire « oui »?

Les pensionnaires de certaines cultures voient souvent le fournisseur de soins comme une personne d'autorité, ce qui influence leurs façons de communiquer. Rose, qui vit dans une maison de retraite, était réfugiée pendant la Seconde Guerre mondiale. Elle parle et comprend l'anglais et n'a pas de déficience cognitive. Or, chaque fois qu'un employé lui pose une question, elle répond toujours « oui », car elle croit que c'est ce qu'on attend d'elle; les employés se posent des questions

au sujet de son comportement et de son silence.

Mis au fait de sa situation, les employés s'adressent désormais à elle autrement; ils lui proposent plusieurs choix, s'adressent à elle par des gestes au lieu de paroles et l'encouragent à participer activement aux activités quotidiennes. Encouragée par ces stratégies, Rose répond plus longuement aux questions et les employés constatent qu'elle comprend tout et qu'elle n'a pas de déficience cognitive.



Un compromis difficile – le fossé des générations dans les soins de fin de vie

Un vieil homme originaire d'Asie vit dans une maison de retraite. Il est victime d'un grave accident vasculaire cérébral et tombe dans le coma; son état n'ayant pas évolué au bout de 48 heures, le personnel médical recommande de laisser la « nature suivre son cours » et de lui prodiguer des soins de confort plutôt que de lui faire subir un traitement lourd pour le maintenir en vie.

On demande à la famille de prendre une décision. Légalement, c'est l'épouse du pensionnaire qui doit décider, mais celle-ci refuse d'accepter la réalité et est convaincue que son mari peut être soigné. Ses

enfants adultes comprennent que la maladie est « mortelle » et que leur père va probablement mourir. Quant aux petits-enfants, ils savent que la fin est proche et qu'il est inutile d'essayer de soigner leur grand-père pour le maintenir en vie.

Il arrive souvent que les avis diffèrent entre les générations d'une même famille du fait du degré d'acculturation. La famille se consulte; la mère écoute son fils aîné et finit par admettre que le patient va mourir et accepte qu'on lui donne des soins de confort. Ce genre de fossé entre les générations existe dans de nombreuses cultures.

La communication n'est pas un processus à sens unique

Maria vit dans un foyer depuis deux ans. Elle est atteinte de démence en stade précoce et se remet à parler dans sa langue maternelle, une langue en voie de disparition. Maria connaît l'anglais, mais on doit toujours lui rappeler de le parler – ce qui ne pose pas de problèmes.

Toutefois, Maria a la réputation d'être difficile et désagréable avec les employés pendant les repas. Elle aime certains aliments, en déteste d'autres et a certaines habitudes liées à sa culture (elle est végétarienne et adore les œufs). Lorsqu'on lui présente un plat de viande, elle est impolie avec la personne qui la sert et l'éconduit d'un signe de la main. Les employés pensent que Maria ne les aime pas et qu'elle ne les respecte pas.

Cela ne fait pas très longtemps que Maria est

arrivée au Canada; n'ayant pas vécu dans un milieu multiculturel, elle ne connaît pas d'autres traditions que les siennes. Dans son pays, les personnes qui servent les repas ou prodiguent des soins font partie d'une caste inférieure. Pour Maria, son comportement n'est pas anormal, car il n'est pas considéré comme un manque de respect dans sa culture.

Lorsque les employés sont au courant des particularités culturelles de Maria, ils commencent à parler avec elle de sa culture, de sa langue et de ses traditions. Il s'ensuit une modification de l'interaction dans la salle à manger et de la façon dont les soins personnels sont prodigués. Pour les remercier, Maria invite plusieurs employés du service diététique à célébrer son anniversaire avec elle et sa famille dans un restaurant.



AUTRES ANECDOTES

À la défense des petits groupes culturels

Un établissement a des pensionnaires venant de groupes culturels très divers. Deux groupes se vantent de rassembler le plus grand nombre de pensionnaires et bénéficient des services de nombreux bénévoles de même culture. Les pensionnaires et les bénévoles parviennent à établir un environnement culturel solide et ces groupes jouissent d'un réseau de soutien très fort.

Un des autres groupes dont le nombre de pensionnaires et de bénévoles est beaucoup moins important a parfois l'impression d'être « envahi » et se plaint de ne pas avoir son mot à dire pour les activités quotidiennes, comme le choix du menu ou des loisirs. Le foyer est au courant de la situation et

s'applique en permanence à répondre aux demandes pour éviter les conflits et promouvoir l'inclusion.

Le foyer tient des données sur chaque groupe de pensionnaires et les bénévoles. Il recueille des données au sujet des mesures prises pour satisfaire chaque groupe pour ses rapports trimestriels de gestion des risques. Le foyer se sert de ces données au profit du petit groupe, afin d'affecter le personnel en fonction des besoins et de tenir compte des besoins et des souhaits des groupes sur le plan de la culture.

Les bénévoles qui partagent la culture du petit groupe défendent très bien les pensionnaires et le foyer tient compte de ce qu'ils ont à dire.

La traduction améliore les choses

Un établissement qui accueille des pensionnaires de cultures diverses a de profondes difficultés au chapitre des soins quotidiens. N'étant pas toujours en mesure de recourir aux services d'un interprète professionnel, la direction s'est concertée avec les membres du personnel et a résolu le problème en mettant en place un système d'écriture pictographique (images accompagnées d'un mot anglais, d'une traduction professionnelle et de son

orthographe phonétique) afin de faciliter la communication. Ce système est efficace et le foyer établit une politique en vertu de laquelle les employés sont tenus d'utiliser le système d'écriture pictographique en cas de difficulté associée à la langue.

(Un traducteur doit être présent pour tout ce qui concerne les consentements, les droits des pensionnaires et les autres aspects juridiques des services.)



AUTRES ANECDOTES

Célébrer la vie

Beaucoup de foyers organisent des services commémoratifs ou des événements rendant hommage aux pensionnaires décédés. Les familles, les employés, les bénévoles et les autres pensionnaires ont la possibilité de commémorer et célébrer la vie d'une personne qu'ils ont connue.

Les employés font une « pause » pour commémorer une personne décédée.

On présente les membres de la famille et on rend hommage au disparu.

L'épouse d'un pensionnaire décédé n'est pas revenue au foyer depuis la mort de son mari, mais elle a participé à la cérémonie qui s'est tenue dans le foyer pour commémorer huit pensionnaires décédés récemment. Elle s'était isolée pendant deux mois après la mort de son mari, étant

probablement déprimée.

Après la cérémonie, elle rencontre une bénévole qui lui vend un billet de loterie dont le lot est une courtepointe. Deux semaines plus tard, elle apprend qu'elle a gagné la courtepointe et revient au foyer pour aller la chercher. Elle se rend compte que bien que n'ayant plus personne dans le foyer, elle peut continuer d'y jouer un rôle comme bénévole. Elle confie à un pensionnaire qu'elle sait désormais que tout a une raison. Grâce à son retour au foyer pour aller chercher sa courtepointe et à ses rencontres avec les pensionnaires et d'autres bénévoles, elle devient une bénévole dévouée. Elle dit que son travail de bénévole au foyer a changé sa vie, lui a remonté le moral et donne un sens à sa vie.

De la similitude à la diversité

Un foyer applique une approche multiple au profit de la diversité culturelle et de l'inclusion. Comme beaucoup d'autres, il jugeait au départ que promouvoir l'égalité pour tous était la meilleure façon de procéder. Toutefois, en raison du nombre croissant de pensionnaires venant de pays différents, les dirigeants se sont vite aperçus qu'il était préférable de mettre en valeur les différentes cultures et les particularités de chacun.

Par conséquent, ils ont créé une communauté de cultures qui se respectent les unes les autres et apprennent les unes des autres.

Ils ont :

- établi l'engagement de l'établissement à l'égard de la diversité (mission, valeurs,

ressources humaines, politiques);

- fait de la liaison avec de nombreuses communautés une attente et une pratique propres à l'établissement;
- établi un comité culturel d'employés, de pensionnaires et de bénévoles pour appuyer l'inclusion dans tous les services et activités, et pour faciliter la gestion des conflits interculturels;
- partagé et échangé leur savoir-faire avec d'autres établissements – invité les gens à participer aux comités et projets de leur foyer et se sont proposés pour participer aux leurs;
- participé avec des partenaires communautaires culturels et religieux à des activités de collecte de fonds et partagé leurs réussites.



AUTRES ANECDOTES

Faciliter et coordonner les cours de langue

En partenariat avec un groupe de bénévoles, la personne chargée de former les employés dans le foyer a recherché de la documentation, établi des objectifs, collecté des documents, décrit le contenu et organisé des séances d'une demi-heure pour que les employés apprennent des mots et des phrases clés dans la langue des pensionnaires représentant environ 20 pour 100 de la population du foyer. Les bénévoles ont préparé un album d'images et de mots traduits pour les cours. Les participants apprennent des phrases de salutation

et des mots de politesse. Des mots et des phrases se rapportant aux soins, à l'alimentation, aux loisirs et à d'autres besoins fondamentaux ont été enseignés de manière ludique et divertissante.

D'après les commentaires des participants, ils se souviennent de ce qu'ils ont appris et constatent que la communication s'est améliorée avec de nombreux pensionnaires. Les employés se saluent souvent dans la langue qu'ils viennent d'apprendre alors que ce n'est pas leur langue maternelle.

De bonnes intentions

Des bénévoles d'une association culturelle contactent un établissement résidentiel et, malgré toutes leurs bonnes intentions, mettent les pensionnaires et le foyer en danger.

Les employés du foyer et le personnel et les bénévoles de l'association décident de se concerter et parviennent à une solution. Ils conviennent d'établir un « système d'adhésion » fondé sur le principe du service à la clientèle.

L'établissement accepte maintenant de

nouveaux bénévoles qui font partie intégrante de l'établissement; ils étudient avec la direction les services auxquels ils peuvent contribuer, par exemple, servir des mets traditionnels aux pensionnaires, donner des cours de culture et de langue aux employés, animer des programmes et recueillir des fonds.

Le foyer a révisé ses lignes directrices concernant les visites et le bénévolat et offert d'autres séances de formation.



AUTRES ANECDOTES

Aider les employés à comprendre la culture de l'établissement

Un établissement offre des séances d'information générale et axées sur les postes particuliers aux nouveaux employés. Au cours de la séance d'information générale, ceux-ci se familiarisent avec les différences culturelles et la composition du foyer. Ils font connaissance avec la championne de la diversité, qui leur explique en quoi consistent ses fonctions.

On demande aux employés de faire un test pour apprendre à se connaître.

La séance d'orientation axée sur l'emploi porte sur la culture et la langue des nouveaux employés et leur façon d'apprendre, et comporte des exercices sur la diversité et l'inclusion.

Le message est que nous possédons tous une culture; ce n'est pas une chose qui appartient à l'autre.

Les stratégies visant à intégrer le nouvel employé dans l'équipe comprennent ce qui suit : un système de jumelage avec des collègues de travail prône un sentiment d'appartenance sur le lieu de travail; la séance d'orientation comprend du temps pour apprendre à raconter des histoires; les employés et les pensionnaires se racontent des histoires et apprennent à écouter activement; ils apprennent à nouer des liens et comprennent l'importance des personnes qui fournissent des renseignements culturels.

Au terme de trois mois, on demande aux nouveaux employés leurs commentaires sur l'utilité de la séance d'orientation. Les employés sont toujours très satisfaits de cette séance et des stratégies et les trouvent extrêmement utiles.

Préserver la diversité culturelle!

Un foyer situé dans le sud-ouest de l'Ontario qui offre de longs séjours et des soins de répit souhaite préserver la langue française et la culture francophone tout en incluant des personnes d'autres cultures. Le problème est que les familles et les pensionnaires préfèrent de plus en plus communiquer en anglais, qu'il est difficile de trouver du personnel bilingue et les pensionnaires qui reçoivent des soins de répit sont plutôt anglophones. Qui plus est, les bénévoles francophones vieillissent et leur nombre diminue.

Le foyer recherche activement des moyens de surmonter cette difficulté. Il met l'accent sur les activités en langue française suivantes :

- *Projet visant à préserver le patrimoine de la communauté* entrepris par un bénévole et un

employé, qui filment des pensionnaires francophones et enregistrent leur histoire. L'enregistrement, qui se déroule en français, porte sur une quarantaine de questions sur l'enfance, la vie adulte, leur vie de couple et leur vie professionnelle, et leurs expériences les plus heureuses et les plus difficiles. Le but est de créer un registre permanent pour les familles, le foyer et la communauté en général. Le film sert à lancer le dialogue parmi les pensionnaires et aide les soignants à mieux comprendre les pensionnaires.

- *Compétences linguistiques.* Le foyer cherche à obtenir une subvention d'État pour financer des cours de français pour les employés, les pensionnaires et les bénévoles.



AUTRES ANECDOTES

Au-delà des partenariats

Un foyer soucieux de sensibiliser ses employés, de rehausser la compétence culturelle et d'instaurer la diversité applique une approche multiple au profit de la diversité culturelle et de l'inclusion. Comme beaucoup d'autres, il a jugé au départ que promouvoir l'égalité pour tous était la meilleure façon de procéder. Toutefois, en raison du nombre croissant de pensionnaires venant de pays différents, les dirigeants se sont vite aperçus qu'il était préférable de mettre en valeur les différentes cultures et les particularités de chacun. Par conséquent, ils ont créé une communauté de cultures qui se respectent les unes les autres et apprennent les unes des autres.

Le foyer tend la main à la communauté en créant des partenariats avec des groupes culturels et des organismes afin qu'ils participent à ses activités. De plus, les employés siègent à des conseils d'administration et participent activement à divers comités et projets, par exemple, en recueillant des fonds pour ces organismes. En contrepartie, une partie des fonds recueillis est reversée au foyer de soins de longue durée pour ses projets. Dans le même ordre d'idée, le comité consultatif et le conseil d'administration du foyer se composent de membres de divers groupes culturels. En encourageant les partenariats entre le foyer, la communauté et les divers groupes culturels, l'établissement a atteint bon nombre de ses objectifs et rehaussé sa compétence culturelle comme l'indiquent les énoncés de vision et de mission, qui ont été revus afin d'inclure des dispositions au profit de la diversité. En outre, les politiques et procédures de l'établissement

traduisent le même engagement et les mêmes attentes à tous les niveaux.

Lorsque le foyer s'est engagé dans cette voie, il s'est aperçu que le processus était permanent. Certaines questions nécessitent un suivi constant.

Le foyer a établi une politique à cet effet et utilise des méthodes d'embauche du foyer (initialement par attrition) qui assurent que les employés de la direction et de première ligne traduisent la composition culturelle des pensionnaires.

En général, il appuie également la communication entre les employés et les pensionnaires en traduisant des phrases clés dans les langues parlées par les pensionnaires. Des cours de langue sont aussi offerts aux employés.

Le foyer a établi une autre politique et des processus pour de nouveaux problèmes ou idées. Un comité culturel a été créé (formé d'employés, de pensionnaires, des membres de famille, de représentants communautaires) qui étudie le problème et, s'il y a lieu, demande aux communautés culturelles de participer à la collecte de fonds pour financer une nouvelle activité, à la résolution de problèmes ou à diverses activités.

Les groupes culturels recrutent des bénévoles, participent à leur orientation et font beaucoup d'autres choses.

Ces activités entreprises par le foyer traduisent une intégration à tous les niveaux et évoluent continuellement. Comme on peut le constater, la compétence culturelle peut être instaurée lorsque l'engagement de la haute direction et les partenariats s'améliorent!



AUTRES ANECDOTES

La langue fait toute la différence

Des représentants d'un nouveau foyer et d'un foyer plus ancien appartenant aux mêmes groupes ethniques se rencontrent pour parler de techniques de résolution de problèmes. Le parsî est l'une des langues que parlent les pensionnaires de ces deux foyers, mais l'établissement le plus ancien n'a pas d'employé qui parle cette langue. Par solidarité, l'administratrice du nouveau foyer propose ce qui suit au foyer plus ancien :

- mettre à sa disposition du personnel qui parle le parsî pour l'aider à étudier ses besoins en matière de personnel et à établir des services d'interprétation;
- indiquer à l'autre administrateur où passer des

annonces d'emploi pour recruter du personnel ayant les mêmes antécédents culturels que les pensionnaires;

- écrire des phrases clés en parsî et les enseigner aux employés de l'ancien foyer;
- expliquer les signes non verbaux propres aux cultures particulières;
- demander à la coordonnatrice bénévole de conseiller le foyer sur la façon d'attirer des bénévoles de cultures différentes.
- demander à la responsable du soutien aux familles d'informer le foyer sur les valeurs familiales propres aux cultures concernées et sur la façon de collaborer avec les familles.

Jamais sans les bénévoles!

Pour instaurer la diversité et l'inclusion, il faut de nombreux éléments, notamment des bénévoles car, sans eux, la route vers la compétence culturelle n'aboutira jamais. Voici quelques exemples d'activités qui montrent à quel point les bénévoles jouent un rôle essentiel en faisant don de leur temps, en inspirant les autres et en faisant preuve de leadership. Les bénévoles :

- aident les pensionnaires et les locataires à garder des liens avec leur culture et leur communauté;
- informent les employés à tous les échelons sur les diverses cultures et langues;
- donnent des idées de programmes et de menus;
- contribuent à organiser des activités, les repas et autres;

- offrent des services de traduction;
- collectent des fonds, p. ex., pour financer des chaînes câblées « du pays » (d'origine des pensionnaires);
- fournissent des objets intéressants les pensionnaires (livres et vidéos);
- servent d'exemples pour les bénévoles débutants d'autres cultures et les inspirent;
- font preuve d'initiative en recrutant d'autres bénévoles et en lançant des projets au lieu d'attendre qu'on le leur demande;
- et ainsi de suite...

Avantages pour les pensionnaires et les employés :

Une conversation entre une pensionnaire et une bénévole de même culture permet à une employée de constater que la pensionnaire n'est pas atteinte de démence comme elle le croyait.



AUTRES ANECDOTES

La magie de la technologie

Une résidence pour personnes âgées située dans un grand centre urbain a des pensionnaires aux antécédents culturels très variés. Des bénévoles appartenant à un de ces groupes culturels recueillent de l'argent et offrent trois postes de télévision grand écran pour les unités où vivent les pensionnaires de même culture qu'eux; ils financent aussi six chaînes câblées.

Les postes de télévision et les chaînes câblées remportent un succès retentissant. Les pension-

naires sont très satisfaits d'avoir la possibilité de se tenir au courant de ce qui se passe dans leur pays d'origine et de regarder des émissions qui leur sont familières. Cette initiative se traduit par une augmentation du nombre de demandes d'admission provenant de ce groupe culturel grâce au bouche à oreille.

Créer un cadre accueillant pour des groupes divers nécessite des idées, des initiatives, des mesures et des partenariats.

Associer la langue et la culture

Un établissement décide d'engager des employés qui parlent l'espagnol mais ne sait pas où s'adresser.

La directrice contacte un journal destiné à ce groupe culturel et demande à être interviewée. Lors de l'entretien, elle parle de son établissement, de son désir de prodiguer des services adaptés culturellement et de la nécessité d'engager des

personnes de langue espagnole qui possèdent des qualités et des compétences particuliers.

Elle conclut l'entretien en expliquant comment les personnes intéressées pouvaient postuler.

Le journal la met en rapport avec un groupe communautaire qui la renseigne sur la façon de diriger un entretien d'embauche avec des personnes de même culture.

Respecter les traditions culturelles

Dans un établissement où vivent des pensionnaires qui observent de nombreuses traditions culturelles, une boîte aux lettres est placée bien en vue afin que les paiements puissent y être déposés. Cette façon de procéder perturbe un homme chargé de payer les factures d'un membre de sa famille pensionnaire dans l'établissement car, selon sa culture, ce n'est pas son rôle de placer le paiement dans la boîte.

Cette personne insiste pour remettre le paiement à une employée, ce qui contrarie le personnel.

L'établissement décide alors de discuter avec les employés de leur réaction et de les informer au sujet de cette culture particulière. Cette initiative produit les résultats escomptés puisque, mis au courant de cette particularité culturelle, les employés acceptent de s'y conformer.



La diversité dans l'action

Partie 3 – Ressources – Section 3

Recettes typiques

Quelques savoureux mets traditionnels

Cette section contient quelques idées de plats délicieux venant des pays décrits à la section 5 de la partie 3, Ressources.

L'alimentation étant un élément clé de la prestation de services de qualité, nous vous invitons à étudier les recettes de mets traditionnels proposées et à ajouter de nouveaux plats à votre menu après avoir demandé leur avis aux pensionnaires et consulté les communautés et les groupes culturels concernés.

Les recettes suivantes ne sont que des suggestions ayant pour but de stimuler votre curiosité. La meilleure façon d'apprendre et de réaliser ces recettes est de vous renseigner auprès des pensionnaires, des familles et des employés. Tout le monde peut offrir des idées de plats ou proposer des recettes!

Vous pouvez aussi trouver d'autres recettes dans des livres de cuisine ou sur des sites Web, par exemple :

www.emints.org/ethemes/resources/S00000385.shtml

www.recipes4us.co.uk/Cooking%20by%20Country.htm

www.dmoz.org/Home/Cooking/World_Cuisines

Ces renseignements ne sont qu'un point de départ; les gens venant d'un même pays peuvent avoir des goûts et des préférences différents.

Consultez toujours la famille ou la personne elle-même pour savoir ce qui convient le mieux!



Quelques recettes délicieuses

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
ARMÉNIE	<i>Gratin d'aubergine (Guevech)</i>	2 aubergines moyennes, coupées en rondelles 2 oignons moyens, coupés en rondelles 2 à 3 tomates, coupées en rondelles 1 livre de bœuf haché, façonné en galettes fines SAUCE : 1/2 tasse de concentré de tomate 1/2 tasse d'eau	1 Dans un plat en pyrex de 13 po. sur 9, disposer les quatre premiers ingrédients en deux ou trois couches superposées. 2 Préparer la sauce en mélangeant les ingrédients et verser sur les aubergines. Saler et poivrer au goût. 3 Recouvrir d'une feuille en papier d'aluminium et faire cuire 30 minutes au four à 350 °F. 4 Enlever la feuille d'aluminium et poursuivre la cuisson 10 minutes de plus.

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
BANGLADESH	<i>Kheer</i>	1 litre de lait homogénéisé 250 g de riz basmati 500 g de sucre roux 125 g de raisins secs Quelques pincées de cardamome blanche	1 Mettre le riz dans la passoire et rincer à l'eau froide. 2 Faire bouillir le lait et le riz dans une casserole à fond épais. 3 Laisser mijoter à couvert 25 minutes. 4 Ajouter le sucre et la cardamome. 5 Laisser refroidir légèrement et servir.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
CANADA	Hachis Parmentier (pâté à la viande de bœuf et à la purée de pommes de terre)	<p>1/2 livre de bœuf haché maigre</p> <p>1 oignon émincé</p> <p>1 à 2 tasses de légumes (carottes émincées, maïs, petits pois)</p> <p>1 1/2 à 2 livres de pommes de terre (3 grosses pommes de terre)</p> <p>8 c. à soupe de beurre (1 bâton)</p> <p>1/2 tasse de bouillon de bœuf</p> <p>1 c. à thé de sauce Worcestershire</p> <p>Sel, poivre, épices au choix</p>	<p>1 Éplucher et couper les pommes de terre en petits morceaux, faire cuire dans de l'eau salée (une vingtaine de minutes).</p> <p>2 Pendant la cuisson des pommes de terre, faire fondre 4 c. à soupe de beurre (1/2 bâton) dans une grande poêle à frire.</p> <p>3 Faire revenir les oignons dans le beurre à feu moyen jusqu'à ce qu'ils soient transparents (10 minutes). Ajouter les légumes en fonction de leur durée de cuisson. Mettre les carottes avec les oignons. Ajouter le maïs et les petits pois vers la fin de la cuisson des oignons ou de la viande.</p> <p>4 Ajouter le bœuf haché et faire revenir jusqu'à cuisson complète. Ajouter le sel et le poivre, la sauce Worcestershire, 1/2 tasse de bouillon de bœuf et faire cuire 10 minutes à feu modéré, sans couvrir; ajouter du bouillon de bœuf s'il le faut.</p> <p>5 Écraser les pommes de terre en purée, ajouter le beurre et assaisonner.</p> <p>6 Disposer la viande et les oignons dans un plat à gratin et recouvrir de purée. Tracer des sillons et former des pics dans la purée avec une fourchette pour faire dorer.</p> <p>7 Faire cuire au four à 400 °F (une trentaine de minutes). Au besoin, passer sous le gril quelques minutes pour faire dorer.</p>



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
HAITI	<i>Grillot</i>	1,5 kg de filet de porc, coupé en cubes 75 ml de jus de limette 250 ml de jus d'orange 75 ml d'eau 250 ml d'oignons émincés 75 ml d'oignons verts finement émincés 1/2 c. à thé de thym 1/2 c. à thé de sel 1/2 c. à thé de poivre noir 1 piment fort, émincé 125 ml d'huile végétale	1 Mélanger tous les ingrédients, sauf l'huile, et laisser mariner au réfrigérateur pendant 4 à 24 heures. 2 Faire frire la viande dans un poêlon à feu moyen, en tournant fréquemment.

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
INDE	<i>Pulao aux légumes</i>	480 ml de riz long (de préférence du riz basmati) 2 c. à soupe de ghee (beurre) 1 c. à thé de graines de cumin et un petit morceau de cannelle en bâton 2 à 3 gousses de cardamome écrasées 4 à 5 clous de girofle 1 oignon moyen émincé 1 c. à soupe de yogourt 1 tomate coupée en petits morceaux 80 ml de haricots verts, tranchés finement 80 ml de carottes coupées en petits morceaux 960 ml d'eau 1 c. à thé de sel Quelques feuilles de coriandre fraîches	1 Rincer le riz plusieurs fois sous l'eau. 2 Faire chauffer le ghee ou le beurre et faire revenir le cumin, la cannelle, la cardamome et les clous de girofle jusqu'à ce qu'ils commencent à grésiller. Ajouter l'oignon et faire cuire jusqu'à ce qu'il soit doré. Ajouter le yogourt et les légumes et 125 ml d'eau; couvrir et laisser mijoter 5 minutes. 3 Égoutter le riz et l'ajouter aux légumes avec le reste de l'eau et le sel. 4 Mélanger et porter à ébullition, puis laisser mijoter sans couvrir jusqu'à ce que l'eau s'évapore complètement. 5 Couvrir la casserole avec une serviette humide, poser le couvercle sur la casserole et faire cuire à feu très doux pendant 5 à 10 minutes. 6 Lever du feu et laisser reposer couvert 15 à 20 minutes, remuer le riz avec une fourchette. 7 Servir garni de coriandre.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
JAMAÏQUE	<i>Riz aux haricots</i>	240 ml de haricots secs rincés 1,2 litre d'eau 1 boîte de lait de coco 4 oignons verts finement émincés 3 fines tranches de piment fort émincées 3 gousses d'ail pelées et écrasées 2 c. à thé de thym séché 480 ml de riz blanc ou complet 1 c. à thé de sel 1 c. à thé de poivre noir fraîchement moulu	<ol style="list-style-type: none">1 Placer les haricots dans 960 ml d'eau, dans une grande casserole.2 Couvrir et porter à ébullition, puis réduire la chaleur et faire cuire pendant une heure. Égoutter. Ajouter le lait de coco aux haricots, les oignons verts, le piment jalapeño, l'ail, le thym et 240 ml d'eau. Couvrir et laisser mijoter 30 minutes jusqu'à ce que les haricots soient tendres.3 Égoutter en gardant le liquide. Ajouter le riz, le sel et le poivre dans la casserole avec les haricots. Mesurer le liquide réservé et ajouter de l'eau pour obtenir 960 ml; verser dans la casserole.4 Couvrir, porter à ébullition, réduire le feu et laisser mijoter 15 minutes ou jusqu'à l'absorption totale du liquide.

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
JAPON	<i>Kuri Kinton</i> (marrons dorés)	12 marrons frais ou en boîte 225 g de patates douces épluchées, lavées et coupées en tranches de 1 cm d'épaisseur 1 c. à soupe de sucre 1/2 c. à thé de sel 1 c. à soupe de graines de sésame noir grillées (facultatif)	<ol style="list-style-type: none">1 Les marrons frais doivent être trempés dans de l'eau 24 heures et pelés.2 Mettre les marrons dans une casserole et couvrir d'eau.3 Laisser mijoter une vingtaine de minutes ou jusqu'à ce que les marrons soient bien tendres.4 Faire tremper les patates douces dans de l'eau 30 minutes puis faire cuire 15 à 20 minutes. Égoutter, assaisonner de sucre et de sel et réduire en purée.5 Mélanger les marrons aux patates douces et ajouter du sucre et du sel au besoin.6 Façonner de petites boules de purée de la taille des marrons. Saupoudrer de graines de sésame avant de servir.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
PAKISTAN	<p><i>Curry d'œufs et de pommes de terre</i></p> <p>Pour 6 personnes.</p> <p>Temps de préparation : 10 minutes.</p> <p>Temps de cuisson : 25 minutes.</p>	<p>6 œufs 4 pommes de terre moyennes $\frac{1}{4}$ de tasse d'huile 1 oignon émincé grossièrement 1 c. à soupe de pâte de gingembre 1 c. à soupe de pâte d'ail 1 c. à thé de sel $\frac{1}{4}$ c. à thé de curcuma 1 c. à thé de poudre de chili rouge 2 c. à thé de poudre de coriandre $\frac{1}{4}$ à $\frac{3}{4}$ de tasse d'eau 1 c. à thé de garam masala</p>	<p>1 Éplucher et couper les pommes de terre en gros cubes et laisser tremper dans de l'eau froide.</p> <p>2 Faire chauffer l'huile dans une casserole, ajouter l'oignon et faire revenir 5 à 8 minutes jusqu'à ce que l'oignon soit transparent, sans faire dorer.</p> <p>3 Ajouter l'ail et le gingembre en remuant constamment, laisser frire 5 minutes environ, ajouter 3 à 4 cuillères à soupe d'eau pour que la sauce ne brûle pas.</p> <p>4 Ajouter le sel, la poudre de chili, le curcuma, la poudre de coriandre et 3 à 4 cuillères à soupe d'eau. Laisser frire le mélange à l'oignon 3 à 5 minutes.</p> <p>5 Ajouter les morceaux de pomme de terre et remuer pour les enduire d'épices. Ajouter l'eau, couvrir et faire cuire à feu doux 15 à 20 minutes ou jusqu'à ce que les pommes de terre soient tendres, mais pas molles. Ajouter 2 tasses d'eau, porter à ébullition et laisser mijoter 5 minutes à feu doux.</p> <p>6 Faire cuire les œufs durs, les écailler et les couper en quatre.</p> <p>7 Ajouter le garam masala les feuilles de coriandre et les piments verts au curry de pommes de terre, remuer délicatement et disposer sur le plat de service. Ajouter les œufs durs et servir.</p> <p>8 Servir avec du pain chapati ou paratha et des pickles.</p> <p>Options Servir chaud Accompagner de pain naan ou de rôti</p>



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
PHILIPPINES	<i>Adobo de poulet</i>	1,350 kg de filet de poulet 60 ml de vinaigre 1 c. à soupe de sauce de soja 1 gousse d'ail pelée et écrasée 8 grains de poivre écrasés Beurre Ail au goût	<ol style="list-style-type: none">1. Laver le poulet et le couper en petits morceaux.2. Dans une grande casserole, mettre le poulet, le vinaigre, la sauce de soja, l'ail et les grains de poivre.3. Porter le mélange à ébullition sans remuer.4. Réduire la chaleur et laisser mijoter jusqu'à ce que le poulet soit cuit, pendant 30 à 45 minutes environ, en ajoutant de l'eau s'il le faut pour qu'il ne brûle pas.5. Sortir le poulet et réserver le liquide à part.6. Faire fondre le beurre dans la casserole, y ajouter l'ail et faire dorer.7. Remettre le poulet dans la casserole sans le liquide et faire dorer.8. Ajouter le liquide mis de côté et laisser mijoter 5 à 10 minutes.9. Servir chaud sur du riz.

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
PORTUGAL	<i>Fihlos</i>	500 g de courge 2 kg de farine 500 ml d'eau 1 c. à soupe de sel 1 c. à soupe de levure 3 c. à soupe de porto 250 ml de jus d'orange 2 litres d'huile d'olive 250 g de sucre 250 g de cannelle	<ol style="list-style-type: none">1. Faire cuire la courge à l'eau bouillante pendant une vingtaine de minutes.2. Réduire la courge en purée en y ajoutant la farine, l'eau, le sel, le vin, la levure et le jus d'orange.3. Laisser reposer le mélange pendant une heure et demie.4. Façonner de petites boules avec cette pâte.5. Faire chauffer l'huile d'olive jusqu'à ce qu'elle soit très chaude.6. Faire dorer les fihlos pendant 5 minutes environ.7. Sortir les fihlos, les égoutter et les rouler dans le sucre et la cannelle.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
RÉPUBLIQUE DE CHINE	<i>Poulet rôti à la chinoise</i>	3 c. à soupe de vin de riz chinois 3 c. à soupe de miel 2 c. à soupe de sauce de soja 1 c. à thé d'huile de sésame 1/2 c. à thé de poivre blanc 1 poulet à rôtir (1,3 à 1,6 kg), nettoyé	<ol style="list-style-type: none">1. Mélanger tous les ingrédients, sauf le poulet, dans un saladier. Mettre le poulet dans un sac en plastique scellable.2. Verser la marinade dans le sac et sceller.3. Mettre dans le réfrigérateur pendant deux heures en tournant occasionnellement. Chauffer le four à 180 °C.4. Sortir le poulet du sac et réserver la marinade.5. Mettre le poulet sur une grille posée dans un plat à rôtir et faire cuire 35 minutes en arrosant de temps à autre avec la marinade.6. Lorsque le poulet commence à rôtir, le couvrir d'une feuille de papier d'aluminium.7. Retourner le poulet et le faire rôtir 35 minutes de plus, en l'arrosant de temps à autre. Le retourner une nouvelle fois et terminer la cuisson jusqu'à ce que la viande autour des os ne soit plus saignante (environ 20 minutes de plus).

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
SOMALIE	<i>Ragoût de chair de crabe</i>	480 ml de riz blanc 960 ml d'eau 60 ml d'huile d'arachides ou de beurre 240 ml d'oignons finement émincés 1 c. à thé de poudre de curry 1 c. à thé de gingembre en poudre 1 c. à thé de sel 1 c. à thé de flocons de piment rouge 1 c. à soupe de tomates coupées en petits quartiers 908 g de chair de crabe ou autres fruits de mer (comme des pétoncles). Facultatif : servir dans des coquilles Saint-Jacques vides	<ol style="list-style-type: none">1. Rincer le riz à l'eau froide et le mettre dans une casserole.2. Ajouter l'eau, couvrir et porter à ébullition.3. Réduire le feu et laisser mijoter 15 à 20 minutes.4. Pendant ce temps, chauffer l'huile ou le beurre dans une grande casserole à fond épais.5. Ajouter les oignons, la poudre de curry, le gingembre, le sel et les flocons de piment rouge et faire revenir jusqu'à ce que les oignons soient légèrement dorés.6. Ajouter les tomates et laisser mijoter jusqu'à ce qu'elles ramollissent.7. Ajouter la chair de crabe et les autres fruits de mer et faire revenir 10 minutes.8. Servir seul ou sur du riz dans les coquilles.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
CORÉE DU SUD	<i>Kim Chi</i>	1 chou chinois 1 à 2 gousses d'ail 2 oignons verts 2 c. à thé de piment rouge coréen en poudre 1 c. à thé de gingembre râpé Sel ou sawoojub (petites crevettes salées en vente dans les épiceries coréennes)	<ol style="list-style-type: none">1. Émincer le chou, les oignons et l'ail et ajouter la poudre de piment, le gingembre et le sawoojub (ou du sel). Bien mélanger.2. Mettre dans un bocal.

PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
SRI LANKA	<i>Pain sri-lankais</i>	180 ml de noix de coco 540 ml de farine contenant de la levure 240 à 300 ml d'eau froide Ghee (beurre clarifié indien) ou huile végétale	<ol style="list-style-type: none">1. Mélanger la noix de coco et la farine dans un saladier. Ajouter graduellement l'eau en remuant jusqu'à ce que la pâte soit molle et se détache des parois du saladier. Poser la pâte sur une surface farinée, couvrir et laisser reposer 30 minutes.2. On peut y ajouter des oignons émincés ou du chili.3. Chauffer une grille à 190 °C. Diviser la pâte en 12 portions égales.4. Sur une surface farinée, aplatir chaque portion avec les mains farinées afin de former de fines rondelles d'environ cinq pouces de largeur. Graisser la grille avec l'huile ou le ghee.5. Faire cuire le pain jusqu'à ce qu'il soit doré, environ deux minutes de chaque côté.6. Servir chaud. Accompagne bien les plats au curry.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
TRINITÉ-ET-TOBAGO	<i>Poulet Pelau</i>	1,5 kg de morceaux de poulet assaisonnés avec du sel, du poivre, de la ciboulette, du thym, de l'ail, du persil, 1 c. à thé de sauce Worcestershire 500 g de riz, rincé 500 ml de lait de coco 500 ml d'eau 1 gros oignon 1 boîte de pois cajan, égouttés 1 piment doux 1 c. à thé de sauce de soja 1 c. à soupe de ketchup 2 c. à soupe d'huile végétale	<ol style="list-style-type: none">1. Faire chauffer l'huile dans une casserole à fond épais.2. Ajouter le sucre et caraméliser.3. Ajouter la viande assaisonnée et mélanger jusqu'à ce que les morceaux soient bien enduits de caramel.4. Faire cuire 5 minutes.5. Ajouter le riz au poulet et bien remuer.6. Faire cuire pendant encore 3 minutes au moins. Ajouter la sauce de soja, le ketchup, l'oignon, le piment doux et les pois cajan. Faire sauter quelques secondes7. Ajouter le sel, le poivre, le lait de coco et l'eau et porter à ébullition.8. Réduire la chaleur, couvrir et laisser mijoter jusqu'à ce que le riz soit cuit (25 minutes environ). Le pelau peut aussi être cuit au four à 350 °F pendant 25 minutes.



PAYS	RECETTE	INGRÉDIENTS	PRÉPARATION
UKRAINE	<i>Poulet à la Kiev</i>	8 blancs de poulet (sans la peau) 8 c. à soupe de beurre (1 bâton) 1 c. à soupe de persil finement émincé 2 œufs 1/4 de tasse de farine (approximatif) 1 1/4 de tasse de chapelure Huile végétale pour la friture	<ol style="list-style-type: none">1 Couper le beurre en 8 portions égales (couper le bâton de beurre dans le sens de la longueur en quatre morceaux, puis couper ces morceaux en deux dans le sens de la largeur).2 Rouler les rectangles de beurre dans le persil et mettre au frais3 Disposer les blancs de poulet entre deux feuilles de papier ciré et les battre avec un rouleau à pâtisserie ou un maillet de cuisine pour les aplatir.4 Placer un bâtonnet de beurre au milieu de chaque blanc et replier le blanc autour du bâtonnet en pressant bien.5 Battre les œufs légèrement dans un bol.6 Saupoudrer le poulet de farine, le tremper dans le mélange d'œufs puis le paner.7 Dans une poêle, faire chauffer l'huile et frire quatre blancs de poulet jusqu'à ce qu'ils soient bien cuits et dorés (15 à 20 minutes). Les mettre sur un plat de service, couvrir et garder au chaud dans le four à très faible température. Faire cuire les quatre autres blancs de poulet.



Pratiques religieuses et spirituelles

Cette section contient des renseignements sur huit religions ou croyances spirituelles pratiquées par les pensionnaires de foyers de soins de longue durée, de maisons de retraite, de logements supervisés et d'autres établissements résidentiels pour personnes âgées en Ontario. Elle contient également un formulaire en blanc pour recueillir auprès des pensionnaires, des employés et des bénévoles des renseignements sur les religions et les confessions non incluses dans cette section.

Les sujets abordés traitent des croyances, célébrations, façons de se comporter face à la maladie et à la mort, ainsi que des soins de fin de vie

Bien que tous les efforts nécessaires aient été déployés pour veiller à l'exactitude des renseignements fournis, des erreurs pourraient avoir été commises involontairement. *Nous parlons de tendances, il est possible que certaines personnes possèdent des valeurs et pratiques qui leur sont propres; il est donc important de vérifier auprès d'elles.*

Les religions et pratiques spirituelles suivantes sont incluses :

- Croyances spirituelles des Autochtones
- Bouddhisme
- Christianisme
- Hindouisme
- Islam (Musulmans)
- Témoins de Jéhovah
- Judaïsme (Juifs)
- Sikhisme



Ressources sur les religions et les croyances :

ONTARIO MULTIFAITH COUNCIL ON SPIRITUAL AND RELIGIOUS CARE.
Mulifaith Informational Manual, 2000. ISBN : 1-896377-01-7

Ontario Multifaith Council on Spiritual & Religious Care
789 Don Mills Road, n° 608
Toronto ON M3C 1T5
416 422-1490
omcsrc@omc.ca

How to Be a Perfect Stranger: The Essential Religious Étiquette Handbook.
Sous la direction de Stuart M Matlins et Arthur J. Magida,
SkyLight Paths Publishing, Woodstock (Vermont).
ISBN : 1-893361-67-5

Sue Wintz, Earl Coopers. *A Quick Guide to cultures and Spiritual Traditions*,
en collaboration avec Catholic Healthcare West Arizona et Yuma Regional
Medical Centre, 2000, 2001.
<http://cam.utmb.edu/resources/spirituality/QuickGuidetoCulturalandSpiritualTraditions.pdf>



Formulaire

NOM DE LA RELIGION/PRATIQUES SPIRITUELLES	
Renseignements généraux	
Croyances et dogmes	
Offices religieux/ Culte	
Célébrations	
Objets sacrés	
Nourriture	
MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	
Décès	
Soins de fin de vie	



PEUPLES AUTOCHTONES

Renseignements généraux

- Pas de religion officielle ni de hiérarchie ecclésiastique.
- La morale, l'éthique, les valeurs, les croyances, les coutumes et les traditions sacrées sont transmises d'une génération à l'autre par le biais des traditions orales et des cérémonies.
- Les rituels comprennent la danse, le chant, le tambour, la prière, le culte, les festins, les rites de purification, le jeûne et les épreuves physiques.
- Les croyances et les pratiques spirituelles traditionnelles peuvent se dérouler dans le cadre du christianisme.

Croyances et dogmes

- De nombreux moyens d'exprimer ses croyances spirituelles.
- Quelques notions ou idées fondamentales associées à la plupart des pratiques spirituelles des peuples autochtones :
 - Le Grand Créateur ou le Grand Esprit (peut avoir d'autres noms) – on ne peut le voir ou le toucher, mais il est présent dans les cycles de vie (le passage des saisons, le jour et la nuit, la vie et la mort, le mouvement du soleil, de la lune et des étoiles).
 - Le Créateur est amour et justice; il ne punit jamais et n'est jamais méchant.
 - L'esprit de la Mère ou de la Grand-Mère Terre nourrit la vie; les gens y retournent après la mort.
 - Chaque personne vit en équilibre et en harmonie avec l'univers et le monde spirituel.
 - Respect pour tous; toutes les formes de vie dépendent les unes des autres.
 - Les enseignements traditionnels, la prière, la vision ou les rêves sont des guides.
 - Le cercle de vie représente l'élément de base de la spiritualité autochtone. Dans le cercle, tous les éléments de la création, c'est-à-dire les humains, les animaux, les plantes, l'air, le feu, l'eau, la terre, les étoiles, etc., forment un tout indivisible. Il n'existe aucune suprématie d'un élément sur un autre. Tous sont égaux et une chaîne infinie de relations unit tous ces éléments égalitaires.
- L'humour est un élément important du sacré car l'être humain (à deux pattes) doit être conscient de sa propre sottise.

...suite



Peuples autochtones

Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Cérémonies – <i>On doit toujours se renseigner auprès de la personne au sujet de ses pratiques.</i><ul style="list-style-type: none">– <i>Faire brûler de la sauge, du cèdre et du foin d'odeur</i> – diriger la fumée vers le malade, l'espace ou l'objet à purifier. La fumée porte les prières vers le Créateur. On utilise des plumes ou un éventail de plumes pour répandre la fumée. S'il est interdit de faire brûler des plantes, utiliser des huiles essentielles de sauge, de cèdre et de foin d'odeur.– <i>Plumes</i> – on effleure la personne ou le corps avec une plume ou un éventail de plumes; on tient des plumes en priant. <p><i>Voir les rituels de guérison dans la section sur la maladie et les soins de fin de vie.</i></p>
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• <i>Se renseigner auprès de la personne, de la famille ou de la communauté.</i>
Objets sacrés	<ul style="list-style-type: none">• Pierres, plumes, bois d'animaux, fourrure, griffes ou pochettes en tissu ou en cuir.• On ne touche pas les objets sacrés sauf si on en a l'autorisation.• En cas d'urgence, laisser les objets sacrés près du patient si c'est possible.
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Peut préférer certains aliments traditionnels lors des cérémonies (p. ex., thés particuliers).• Lorsqu'on prépare des mets spéciaux (p. ex., pour les personnes diabétiques ou cardiaques), utiliser des recettes traditionnelles, puis modifier et adapter la recette selon les exigences diététiques.

...suite



Peuples autochtones

MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• La maladie se produit lorsque la vie est en rupture d'équilibre.• La santé dépend des actes et des interactions avec le monde spirituel.• Le bien-être et la plénitude découlent de l'harmonie avec les forces de la nature et de l'univers.• On doit tenir compte de l'essence de l'être, l'esprit, pour atteindre la plénitude.• Les hommes et femmes-médecins, chanteurs, chamans, sorciers et guérisseurs qui possèdent un don spécial venant du Grand Esprit servent d'intermédiaires entre le monde des esprits et le monde terrestre pour permettre la guérison et le renouvellement spirituel et pour le bien de la communauté.• Le jeûne fait partie du processus de guérison de l'esprit et du corps (élimination des toxines).• On doit encourager le malade à manger; les membres de la famille et d'autres personnes peuvent jeûner à sa place.• Les fétiches (objets représentant le pouvoir de l'animal-esprit) peuvent faciliter la guérison.• Les plantes, les huiles, les racines favorisent la guérison spirituelle, émotionnelle et physique. Le personnel médical est encouragé à consulter le praticien autochtone pour intégrer ses pratiques au traitement.
	<ul style="list-style-type: none">• Peuple pudique; ne montre pas son corps.• Si possible, les soignants doivent être du même sexe.
	<p>Gestion de la douleur:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se renseigner sur les préférences en matière de gestion de la douleur• Le patient peut ne pas croire en les médicaments – le Créateur le guérira grâce aux pratiques de guérison traditionnelles.• Peut nier la douleur ou décider de ne pas en parler car il a de la difficulté à accepter que son corps le trahit.• Peut avoir peur de s'habituer ou d'être sensible aux médicaments. Il peut être utile d'en expliquer les effets.• Si la personne se meurt, elle peut vouloir retrouver le Créateur l'esprit clair et ouvert.

...suite



Peuples autochtones

Maladie et méthodes de guérison (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Objets spirituels ou rituels de guérison importants :<ul style="list-style-type: none">– <i>Sac-médecine</i> – petite poche en cuir ou en tissu qui contient des objets spirituels. Le sac-médecine doit être traité avec grand respect. Si on vous le confie, c'est un grand honneur et une responsabilité importante.– <i>Cérémonie du calumet</i> présidée au nom du pensionnaire par un chef spirituel à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer. Se renseigner pour savoir si cette cérémonie est importante.– <i>Les chants accompagnés d'un tambour ou d'un hochet</i> sont pour beaucoup de personnes des rituels quotidiens du processus de guérison.– Visite de la part de chanteurs tribaux; enregistrement d'un chant de prière.– Le son du tambour ou du hochet est associé aux prières de guérison et sert à rassurer le patient qu'il n'est pas seul, qu'on ne l'a pas oublié.– <i>L'Inipi</i> est une cérémonie amérindienne de soins et de purification qui se pratique dans une hutte de sudation (sweat lodge). On prie et invoque les ancêtres spirituels pour demander leur aide. Le chef spirituel peut présider cette cérémonie au nom du pensionnaire.– <i>Des cristaux et des pierres sacrées</i> peuvent être utilisés pour favoriser la guérison. Les cristaux sont placés sur le corps ou tenus pendant la prière.• Les dons et les greffes d'organes sont généralement autorisés.
Mort	<ul style="list-style-type: none">• La mort est la fin naturelle du cercle de vie et nécessaire.• Les mourants mentionnent souvent des visites et des conversations avec des membres de leur famille décédés.
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• Le malade peut demander des aliments traditionnels avant son départ. La famille doit pouvoir se les procurer.• Des prières traditionnelles spéciales sont parfois demandées; si la personne est chrétienne, elle peut aussi souhaiter la présence d'un pasteur ou d'un prêtre.• Il est important de respecter l'intimité de la famille pendant une cérémonie. Vous devez quitter la chambre sauf si la famille vous demande de rester.• Des prières sont prononcées à la fin de la vie et la famille est encouragée à y assister.

...suite



Peuples autochtones

Soins de fin de vie (suite)

Soins après la mort

- Il est important de consulter la famille au sujet de ses traditions tribales particulières. Le corps ne doit pas être enlevé avant.
- On peut apporter des vêtements spéciaux pour vêtir le corps avant son départ du foyer; la famille peut aussi demander que le corps soit recouvert d'une couverture lors du décès.
- Des objets cérémoniels sont parfois placés sur le corps. Il est aussi fréquent pour un membre de la famille ou le chef spirituel de couper une mèche de cheveux de la personne décédée.
- L'embaumement n'est pas une tradition. Se renseigner auprès de la famille.
- Les familles traditionnelles demandent parfois de rester près du corps pendant quatre jours.
- Les autopsies ne sont pas encouragées, mais elles sont permises si la loi l'exige.



BOUDDHISME

Renseignements généraux

Le bouddhisme – a été fondé par un prince indien, Siddhârtha Gautama (Bouddha Shakyamuni Vajrayana), il y a quelque 2 500 ans.

Les trois sentiers du bouddhisme :

1. Hînayâna – Inde, Sri Lanka, Myanmar, Thaïlande, Laos, Cambodge et Vietnam
2. Mahâyâna – Chine, Corée, Vietnam et Japon
3. Shakyamuni Vajrayana – Inde et Tibet

- Le bouddhisme associe la psychologie, la philosophie et les pratiques spirituelles pour libérer tous les êtres de la souffrance.
- Plusieurs Bouddhas.
- Il n'existe pas d'autorité ecclésiastique ultime; la réflexion personnelle remplace la croyance en Dieu.
- Réflexion personnelle combinée à l'étude de la loi de causes et d'effets (karma).
- Le bouddhisme est une religion monastique; communauté de moines et de laïcs sans hiérarchie.
- Enseignants – haut niveau de réalisation; généralement ordonnés.
- Écritures – de nombreux livres saints (sutras).

Croyances et dogmes

- Les bouddhistes croient en la renaissance.
- L'énergie vitale n'est pas détruite après la mort et provoque une retombée dans l'existence.
- Existence humaine – élément d'un cycle permanent de vies multiples affecté par nos actes et actions (karma).
- Le karma est la loi de causes et d'effets : action positive = résultats positifs; action négative = résultats négatifs.
- La nature de bouddha est en tout être (capacité d'illumination).

Les quatre nobles vérités

- La vie n'est que souffrance.
- La cause de la souffrance est le désir et l'ignorance.
- Il existe un moyen de supprimer le désir pour mettre fin à la souffrance.
- Ce moyen est la poursuite du noble sentier octuple.



Bouddhisme

Croyances et dogmes (suite)	<p>Le noble sentier octuple</p> <ul style="list-style-type: none">• Sagesse (compréhension juste; pensée juste)• Discipline éthique (parole juste; action juste; mode de vie juste)• Discipline mentale (effort juste; attention juste; concentration juste-méditation) <p>Les cinq préceptes</p> <ul style="list-style-type: none">• Ne pas nuire aux êtres vivants ni retirer la vie• Ne pas prendre ce qui n'est pas donné• Ne pas avoir une conduite sexuelle incorrecte• Ne pas user de paroles fausses ou mensongères• Ne pas ingérer tout produit intoxicant diminuant la maîtrise de soi et la prise de conscience (alcool, drogues, tabac)
Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Les adeptes se rassemblent dans les temples, les sanctuaires, des salles de méditation pour apprendre les enseignements spirituels et pratiquent chez eux.• Lecture et récitation des sutras (enseignements de Bouddha) et d'autres textes.• Offrandes à Bouddha, principale image du culte.• Objets rituels : le mala (chapelet bouddhiste) utilisé pour la récitation des mantras.
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• La fête du Wesak commémore trois grands moments de la vie du Bouddha : la naissance, l'illumination et l'entrée dans le Nirvana.• Les autres fêtes religieuses sont célébrées à des dates différentes. Fêtes du Nouvel An solaires et lunaires.• Période annuelle d'hommage aux morts de la famille (été).
Symboles/Objets	<ul style="list-style-type: none">• Table autel, statue de Bouddha, textes et écritures, images, coussins de méditation, malas, encens, fleurs, bougies, fruits, gongs, cloches, tambours.
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Les bouddhistes sont végétariens ou végétaliens.• Ils sont encouragés à consommer des produits locaux; la nourriture sert uniquement à entretenir le corps et à le conserver en bonne santé.• <i>Consulter les pensionnaires et les familles.</i>

...suite



Bouddhisme

MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• La maladie est la conséquence du karma – elle est liée aux actions présentes ou passées et non une punition imposée par un être divin.• La transformation et la guérison sont facilitées par l'éveil à la sagesse de Bouddha – paix de l'esprit et libération de l'anxiété.• Les bouddhistes ne croient pas en la guérison par la foi.• La souffrance et la douleur doivent être soulagées.• Il est important de conserver sa lucidité jusqu'au dernier moment.• En règle générale, aucune indication particulière concernant le personnel médical ou infirmier; le soignant peut être de l'un ou de l'autre sexe (sauf préférence personnelle).• On doit aider le patient à garder sa dignité et son autonomie.• Le bouddhisme essaie de s'adapter aux coutumes locales. <i>Par conséquent, on doit toujours demander au pensionnaire (ou à la famille) comment la foi influe sur les soins de santé.</i>
Mort	<ul style="list-style-type: none">• La mort est un événement naturel pour tous les êtres vivants; on ne doit pas la craindre. La mort n'est que le passage d'une vie à une autre.• Tous les rituels mortuaires ont pour but de favoriser la renaissance et d'empêcher des formes de renaissance inférieures (enfer, esprit ou animal affamé).• Pour le bouddhisme tibétain, la mort est un processus en plusieurs étapes. Ce processus prend fin lorsque la conscience quitte le corps, dans les trois jours qui suivent le décès. Après la mort, la conscience suit un itinéraire posthume qui peut durer jusqu'à 49 jours.
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• Les approches à la gestion de la douleur, dont les médicaments et les soins palliatifs, sont acceptables. On peut réciter des prières et des mantras pour contrôler la douleur et aider le mourant à avoir l'esprit calme en prévision de la mort.• Certaines traditions bouddhistes recommandent d'éviter des signes de détresse en la présence du mourant afin de ne pas perturber sa conscience et sa clarté d'esprit.• Si la personne souhaite ne pas prendre trop de médicaments afin d'être aussi lucide que possible, on doit respecter son souhait. On peut consulter un

...suite



Bouddhisme

Soins de fin de vie (suite)	représentatif bouddhiste longtemps à l'avance pour qu'un moine ou une religieuse ordonné préside les soins du mourant (consultation et rituels avant la mort).
Soins après la mort	<ul style="list-style-type: none">• Les soignants ne doivent pas toucher le corps ou la tête d'un bouddhiste avant d'avoir consulté la famille au sujet de ses préférences en ce qui a trait aux soins corporels.• Lorsque le décès est prononcé, on pose délicatement un drap de coton sur le corps. On ne ferme pas les yeux ni la bouche et on ne touche pas le corps. Lorsqu'on doit bouger le corps, on touche en premier lieu le sommet du crâne pour permettre à la conscience de quitter le corps par sa partie supérieure. Les autres parties du corps peuvent ensuite être touchées.• L'entourage ne doit ni parler, ni pleurer ni faire de bruit dans la chambre du mourant.• Après avoir reçu la permission d'emporter le corps, la personne chargée de le faire doit rester silencieuse.• La façon dont le corps est disposé varie en fonction de la culture et de la confession religieuse. Se renseigner auprès de la famille au sujet de ses préférences et de l'entreprise de pompes funèbres qu'elle souhaite engager.• Les croyances concernant l'autopsie et les dons d'organes varient; on doit donc consulter la personne ou sa famille.



CHRISTIANISME

Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Très grand nombre de groupes chrétiens : baptistes, Grecs orthodoxes, Russes orthodoxes, Église unie, presbytériens, anglicans, luthériens, catholiques romains, méthodistes, mennonites, adventistes du septième jour.• Le christianisme est dirigé par le Pape, et le Patriarche est le chef spirituel des orthodoxes du monde entier.
Croyances et dogmes	<ul style="list-style-type: none">• Structure hiérarchique.• Bible – Ancien Testament et Nouveau Testament; régissent les chrétiens dans leur foi et dans leur pratique.• Un seul Dieu (créateur); Jésus-Christ (Dieu sous forme humaine); le Saint-Esprit (présence de Dieu dans le monde).• Différentes pratiques du baptême et de la Sainte Communion.• Relation personnelle avec Dieu.• La vie sur terre détermine la vie après la mort (paradis ou enfer).
Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Varient dans les détails.• Églises ou cathédrales – lieux de culte. <p><i>Se renseigner auprès de la personne ou les représentants de sa profession de foi.</i></p>
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• <i>Avent</i> – préparation de la célébration de la Nativité (naissance du Christ ou Jésus).• <i>Noël</i> (naissance de Jésus) – 25 décembre.• <i>Carême</i> – période d'une durée de 40 jours précédant la fête de Pâques (printemps).• <i>Vendredi saint et Pâques</i> – crucifixion et résurrection de Jésus.
Objets sacrés	<ul style="list-style-type: none">• Croix avec représentation du Christ – catholiques.• Croix sans représentation du Christ – la plupart des autres groupes.
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Certains préfèrent manger du poisson le vendredi.• <i>Consulter le pensionnaire/la famille.</i>

...suite



Christianisme

MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• Pour certaines personnes, la maladie est la conséquence du comportement personnel, une punition ou une épreuve imposée par Dieu.• Pour d'autres, la maladie résulte de causes indépendantes de la volonté humaine; ils se considèrent comme des victimes.• Dieu est considéré comme la source de guérison.• Certains croient en la guérison par la foi. <p><i>Se renseigner sur la profession de foi du pensionnaire et consulter les membres du clergé.</i></p>
Mort	<ul style="list-style-type: none">• Les chrétiens croient en la vie après la mort, qui est déterminée par les bonnes et mauvaises actions (paradis ou enfer).
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• Respect du consentement éclairé.• La plupart des groupes sont favorables à l'incinération.• Soins palliatifs courants, y compris les médicaments pour maîtriser la douleur.• Rites et pratiques précis avant et après la mort – <i>consulter le pensionnaire ou la famille ou les membres du clergé.</i>• Le pensionnaire peut souhaiter avoir auprès de lui sa famille, ses amis ou un prêtre ou un pasteur pour le réconforter et prier. <i>Consulter la famille au sujet de ses préférences.</i>• Prélèvement d'organes et autopsie – décisions personnelles.



HINDOUISE

Renseignements généraux

- L'hindouisme est né en Inde; n'a ni fondateur, ni doctrine, ni croyance unifiée.
- Les différents dieux et déesses de l'hindouisme sont autant de facettes participant toutes à la conception et à la façon d'aborder un Dieu sans nom et sans forme déterminés.
- Approche holistique; est plus une façon de vivre et de penser qu'une religion organisée.
- La religion hindoue n'est pas fondée sur une structure d'église unifiée; il n'y a pas de dirigeant et pas de direction hiérarchique.

Croyances et dogmes

- Le concept de *Brahmane*, source spirituelle de l'univers, est l'être suprême, plus haut que tous les Dieux ou que toutes formes de divinité.
- La vie humaine sert à découvrir la Divinité qui est inhérente à sa nature, à vénérer Dieu, à contrôler les forces internes et à pratiquer la discrimination entre le réel et l'irréel.
- La vérité n'est pas précieuse en elle-même; elle le devient grâce à sa fonction, parce que la connaissance de la vérité aide l'homme à se délivrer.
- Les humains sont soumis à un cycle perpétuel de naissances et de renaissances (réincarnations). Le Karma, résultat des actions, détermine le sort de chacun au cours de ses réincarnations successives.
- Chaque personne doit accomplir ses devoirs envers Dieu, ses parents et sa famille, ses gourous (enseignants) et la société.

Quatre yogas ou disciplines comportent quatre Voies vers le Réveil spirituel conduisant à la sagesse :

1. Le Janana yoga qui, via les pratiques méditatives, permet au pouvoir de l'intellect de briser le voile de l'illusion.
 2. Le Bhakti yoga qui dirige vers Dieu l'amour des hommes.
 3. Le Kharme yoga qui débouche sur le renoncement personnel et l'altruisme.
 4. Le Raja yoga qui les réunit tous en une seule discipline destinée à la fois au corps, à l'esprit et aux émotions.
- Lectures du poème épique en sanscrit qui relate le dialogue entre l'homme Arjuna et le dieu Krishna. Lectures des textes védiques (Vedas et Upanishads).

— suite —



Hindouisme

Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Grande diversité de croyances religieuses et de modes de culte, afin d'amener l'âme à vivre l'expérience de Dieu.• De nombreux hindous possèdent chez eux un autel où ils peuvent accomplir les rites quotidiens associés au culte du dieu ou de la déesse de leur choix.• Les temples sont les demeures des Dieux et des déesses.• Les rituels sont très personnels. On chante les louanges des dieux et des déesses en leur offrant des fleurs, de l'encens. Les « hôtes » doivent offrir ce qu'il y a de mieux à leur « invité ».• On peut fournir une salle de prière aux hindous. Cette salle doit être tranquille, propre et moquetée. Toute autre pièce utilisée par des personnes de confessions diverses est acceptable.• Se mettre en rapport avec un temple hindou local qui servira de partenaire religieux.
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• <i>Shiva Ratri</i> – fête du Dieu Schiva qui dure toute la nuit; fin de l'hiver.• <i>Durga Puja</i> – célèbre la victoire du bien sur le mal; début de l'automne.• <i>Rama Navami</i> – culte de Rama, incarnation de Dieu; printemps.• <i>Krishna Janmashtami</i> – anniversaire de Krishna, autre incarnation de Dieu et l'une des divinités indiennes les plus vénérées; fin de l'été.
Objets sacrés	<ul style="list-style-type: none">• Certaines femmes portent les s... hindous du mariage : collier, bracelets ou anneau d'orteil, qu'elles refusent parfois d'enlever. Si ces objets doivent être ôtés, en expliquer la raison.• Certains hommes portent le cordon sacré qu'ils ont reçu à l'âge de 12 ou 13 ans lors de la cérémonie Upanayana. Discuter avec le pensionnaire avant de l'enlever.• Certains hindous religieux souhaitent avoir des images, des livres ou un chapelet dans leur chambre et écouter de la musique sacrée.
Règles alimentaires	<p>Se renseigner auprès du pensionnaire ou de la famille sur les exigences alimentaires.</p> <p>Alimentation végétarienne :</p> <ul style="list-style-type: none">• Lait et produits laitiers• Pas de viande, de poisson, d'œufs ou de produits dérivés, comme la gélatine.• Les hindous orthodoxes évitent aussi parfois de manger des oignons et de l'ail.

...suite



Hindouisme

Règles alimentaire (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Les aliments végétariens doivent être cuits séparément des autres aliments.• Si la personne a dédié un fruit à Dieu, elle n'a pas le droit de le manger.
	Alimentation non végétarienne : <ul style="list-style-type: none">• Pas de bœuf, de porc, d'œufs ni de produits dérivés.• Sinon, mêmes règles que pour l'alimentation végétarienne.
	MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• Certains pensionnaires souhaitent recourir à des médecines parallèles, comme l'ayurveda ou l'homéopathie.• Les membres de la famille préfèrent participer aux soins du patient.• Consulter le pensionnaire ou la famille au sujet des soins requis et des préférences personnelles.
Mort	<ul style="list-style-type: none">• Le corps meurt, mais l'âme n'a ni début ni fin.• Le corps n'est qu'une enveloppe matérielle temporaire, l'âme transmigre donc d'un corps à un autre jusqu'à ce qu'elle soit réunie avec Brahman, l'Âme universelle.• La vie de chaque personne est une suite de renaissances (réincarnation) en fonction de son karma, qui est la conséquence de ses actions actuelles et passées.
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• L'atmosphère doit être paisible autour du mourant.• Il est important pour l'hindou que ses derniers mots ou ses dernières pensées soient pour son dieu, afin qu'il puisse renaître sous une forme plus élevée.• En raison de ses croyances religieuses, la mort est naturelle pour l'hindou, qui refuse que la vie soit prolongée de manière artificielle. <p>Pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'hindou préfère en général mourir chez lui et peut désirer être étendu sur le plancher, près de la terre mère.• Les amulettes et le cordon sacré qui ont été attachés autour du cou ou du bras de la mariée par son époux ne doivent pas être enlevés avant la mort.• On enlève toutes attaches du corps (anneaux, ceintures) afin que l'âme puisse voyager librement vers l'infini.



Hindouisme

Soins de fin de vie (suite)

- Les membres de la famille lavent le corps dans la mesure du possible.
- L'incinération a lieu immédiatement après la mort, de préférence dans les 24 heures.
- L'acte de décès doit être rempli rapidement afin que les funérailles puissent avoir lieu au plus vite.
- Le fils aîné doit organiser les funérailles et l'incinération dans les 24 heures qui suivent le décès; le feu libère l'âme.
- Il est strictement interdit d'embaumer ou d'embellir le corps.
- Le corps doit être accompagné jusqu'à l'incinération.
- Les autopsies ne sont pas acceptées.
- Les cendres sont généralement répandues dans l'eau.



ISLAM (MUSULMANS)

Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Islam signifie soumission, pureté, paix et obéissance à Dieu (Allah) et à ses lois.• Mahomet, dernier prophète d'Allah, est né à La Mecque en 540.• Reconnaît les prophètes bibliques, dont Abraham, Moïse, David et Jésus.• L'islam comporte deux principales confessions : les sunnites (90 %) et les chiites (qui accordent une grande importance à la nécessité d'avoir un dirigeant spirituel et des pouvoirs autoritaires).• L'Islam est la religion dont l'expansion est la plus rapide au monde; plus de 1 milliard d'adeptes.
Croyances et dogmes	<ul style="list-style-type: none">• Les musulmans démontrent leur foi en adorant Allah, en suivant ses lois et en menant une vie de travail et de prière.• Il y aura un jour du jugement dernier, lors duquel tous les êtres humains seront jugés selon leurs bonnes ou leurs mauvaises œuvres. Seul Allah sait quand viendra ce jour.• Le Coran est la parole de Dieu révélée à son prophète Mahomet.
	<ul style="list-style-type: none">• Cinq piliers de l'islam :<ul style="list-style-type: none">– La profession de foi– La prière – les musulmans font cinq prières par jour. La prière crée un lien direct entre Dieu et la personne qui le prie et élève l'âme.– Le jeûne du mois de Ramadan– La zakat (aumône annuelle)– Le pèlerinage (Hajj) dans la ville sainte de La Mecque
	<ul style="list-style-type: none">• Sept articles de foi :<ul style="list-style-type: none">– Croyance en Allah, Dieu unique et créateur– Croyance en les anges d'Allah – êtres spirituels créés par Dieu– Croyance en les révélations d'Allah (livres)– Croyance en tous les prophètes d'Allah – être humains désignés par Dieu pour apprendre aux humains à se soumettre à Sa volonté et à obéir à Ses lois– Croyance au jour dernier (paradis et enfer)– Croyance au destin (Qadar)– Croyance en la résurrection après la mort• Dieu exige la rectitude morale et une dévotion totale à Dieu; tous les humains sont égaux devant Dieu.



Islam (musulmans)

Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Le but de la vie est le culte de Dieu, de Le connaître et de suivre Ses lois.• Les musulmans naissent sans péché originel et peuvent devenir de bons musulmans.• L'homme est placé au sommet de la chaîne des êtres.• Pendant un mois lunaire de Ramadan, de l'aube au crépuscule, tout aliment, toute boisson (si sa santé le permet), toute activité sexuelle et tout acte inapproprié sont défendus.• La Bible hébraïque et le Nouveau Testament sont également d'authentiques révélations de Dieu.• On prie cinq fois par jour à n'importe quel endroit : à l'aube, à midi, l'après-midi, au coucher du soleil et le soir, face à la Mecque.• La prière doit être accomplie en langue arabe; chaque prière dure entre 5 et 10 minutes.• Avant de prier, les musulmans se lavent les mains, la bouche, le visage et les pieds pour nettoyer le corps et l'esprit (<i>wadu</i>). Remarque : <i>S'il n'y a pas d'eau, on frappe la terre avec les deux mains une fois pour se nettoyer la figure et une deuxième fois pour se laver les mains jusqu'au coude.</i>• On commence chaque prière en prononçant les mots « Dieu est grand », on s'incline, on se prosterne et on récite les sourates.• On termine la prière par une salutation (<i>taslim</i>) répétée deux fois.• Le vendredi, la congrégation se réunit à la mosquée, à midi, pour la prière obligatoire (<i>jumma</i>).• L'imam dirige la prière et fait un sermon.• Une salle de prière devrait être mise à la disposition des pensionnaires. Cette pièce devrait être tranquille, propre et moquettée. On devrait fournir des lectures islamiques, dont le Coran, ainsi que des enregistrements audio et des vidéos. La direction de La Mecque devrait être indiquée dans la pièce (consulter le centre islamique ou la mosquée).
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• Le vendredi est le jour saint pour les musulmans.• Le <i>ramadan</i>, neuvième mois du calendrier lunaire islamique. Il constitue une période de réflexion et de discipline spirituelle, pour remercier Dieu de son aide et se faire pardonner ses péchés. Chaque musulman devrait lire le Coran en entier durant ce mois.• La fête <i>Eid-ul-Fitr</i> est une célébration marquant la fin du ramadan; elle dure trois jours. Lors de cette fête, amis et parents s'offrent des cadeaux et se

... suite



Islam (musulmans)

Célébrations (suite)	<p>réunissent pour des réjouissances autour d'un bon repas. En vertu de la loi islamique, on verse une aumône pour les pauvres.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Eid-ul-Adha</i> – correspond à la « fête du sacrifice ». On y commémore l'intention du prophète Abraham de sacrifier son fils Ismaël à Dieu. Cette fête est célébrée le 10^e jour du 12^e mois lunaire islamique.
Objets sacrés	<ul style="list-style-type: none">• Tapis de prière (tapis ou serviette)
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Les musulmans observent des règles alimentaires strictes; consulter la famille.• Deux types d'alimentation et de boissons : halal (autorisé) et haram (interdit).<ul style="list-style-type: none">– La nourriture haram comprend la viande de porc et les produits contenant du porc.– La nourriture halal comprend :<ul style="list-style-type: none">– La viande d'animaux tués selon le rite musulman et non carnivores (bœuf, mouton, chèvre, poulet, canard).– Tout ce qui provient des rivières, des lacs, de la mer et de l'océan à condition que l'eau ne soit pas polluée. <p>Remarque : On trouve de la viande halal fraîche et surgelée. Se renseigner auprès de la mosquée ou du centre islamique local pour savoir où on peut en trouver.</p>
MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• Le malade doit être patient et prier pour demander l'aide de Dieu et obtenir la paix; on demande pardon, fait la charité et lit ou écoute le Coran (livre sacré des musulmans).• La maladie n'est pas une punition de Dieu.• Aspects importants des soins dispensés aux patients musulmans :<ul style="list-style-type: none">– Respecter l'intimité de la personne (frapper à la porte et s'annoncer, etc.).– Limiter les contacts visuels.– Ne pas toucher en parlant. <p>Soins des femmes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Seules des femmes doivent s'occuper de la patiente, sauf urgence.• On respecte l'intimité de la patiente (on frappe à la porte, etc.)• On doit fournir aux femmes des jaquettes d'hôpital qui ont des manches longues.

...suite



Islam (musulmans)

Mort	<ul style="list-style-type: none">• La mort fait partie de la vie et prépare à une autre vie.• Le Coran dit : « À Dieu nous appartenons et à Lui nous retournons ».• Lors de la mort, l'âme se sépare du corps.• L'âme est en état de transition jusqu'au jour du jugement dernier.
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• Il n'est pas recommandé de maintenir artificiellement en vie un patient en phase terminale pendant une période prolongée.• Lorsque la mort approche, la personne récite la profession de foi (avec l'aide d'autres). Le mourant est veillé par les proches qui récitent le Coran et demandent la clémence de Dieu. <p>Rites funéraires :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les yeux du défunt doivent être fermés, et la bouche doit être fermée à l'aide de bandages qui passent sous le menton et qui sont attachés sur le front; les bras et les jambes doivent être droits.• Le corps doit être lavé. Seul un musulman peut dispenser le rituel islamique à un autre musulman, de préférence un membre de la famille ou un ami proche.• Les hommes peuvent laver le corps des hommes et les femmes peuvent laver le corps des femmes. Le mari ou la femme peut laver le corps de son conjoint.• Après avoir été lavé, le corps est ensuite enveloppé dans un linceul blanc.• Le chagrin et les pleurs sont autorisés, mais on ne doit pas crier ou se battre la poitrine, etc.• Les funérailles ont lieu deux ou trois jours après le décès. L'incinération est interdite.• L'islam ne permet pas l'euthanasie.• L'autopsie n'est pas encouragée.



TÉMOINS DE JÉHOVAH

Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Religion fondée en Pennsylvanie, États-Unis, en 1870 par Charles Taze Russell.• Missionnaires assertifs.• Les Témoins de Jéhovah vivent dans l'attente de l'Apocalypse.• Jéhovah est le nom du seul vrai Dieu.• Magazine <i>La Tour de garde</i> (<i>The Watchtower</i>)
Croyances et dogmes	<ul style="list-style-type: none">• Dieu exige une obéissance inconditionnelle.• Écrits sacrés : La Bible dans son intégralité est la Parole de Dieu.• Les Témoins de Jéhovah croient en Jésus.• Le Royaume de Dieu a commencé à régner en 1914 et, lors de la bataille qui opposera les forces célestes et sataniques, le monde sera détruit. Seuls seront sauvés les Témoins de Jéhovah qui vivront 1000 ans au paradis terrestre sous le règne de Jésus Christ. La terre retrouvera son état originel de « perfection » que les justes habiteront pour l'éternité.• Les Témoins de Jéhovah pratiquent le baptême par immersion totale dans l'eau pour consacrer leur vie à Jéhovah.• Les Témoins de Jéhovah ne peuvent pas participer à la vie politique, voter ou faire le service militaire.• Ils ne célèbrent ni Noël ni les anniversaires personnels.
Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Les réunions de la congrégation servent à étudier la Bible, les prophéties et les lois relatives au mode de vie chrétien.• Salle du Royaume – lieu de culte.
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• <i>Commémoration de la mort du Christ</i> – après le coucher du soleil, le premier soir de la Pâque juive (mars ou avril).
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Il est interdit de manger de la viande non saignée. <p><i>Consulter le pensionnairella famille.</i></p>
MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• Les traitements médicaux et chirurgicaux sont acceptables; les transfusions sanguines sont interdites.• Pas de « guérison par la foi ».

suite



Témoins de Jéhovah

Mort	<ul style="list-style-type: none">• Les morts dorment dans leur tombe, ne savent rien, attendent la résurrection.• La majorité des morts seront ressuscités dans le paradis terrestre; un petit nombre (144 000) accéderont au Royaume Céleste pour y régner avec le Christ.
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• La vie est sacrée; on doit tout faire pour apporter des soins médicaux, de confort et spirituels.• Les écrits apostoliques interdisent l'acharnement thérapeutique.• Respect du consentement éclairé.• Prières quotidiennes et lecture des écritures pour le réconfort mental et spirituel.• Aucun rite particulier pour les malades ou les mourants.• Les obsèques se déroulent généralement dans la semaine.• On refuse en général les autopsies.• Les membres de la famille peuvent autoriser une autopsie limitée pour déterminer la cause du décès.



JUDAÏSME (JUIFS)

Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Religion fondée sur l'Ancien Testament de la Bible.• Tous les aspects de la vie sont régis par les lois religieuses : rituels, croyances et code de comportement éthique.• Rabbin – chef religieux.• Au Canada, il existe quatre grandes divisions du judaïsme : orthodoxe, conservateur, réformiste et reconstructionniste. <p>Remarque : <i>Il est important de se renseigner sur la foi et les pratiques de chacun.</i></p>
Croyances et dogmes	<ul style="list-style-type: none">• Un seul Dieu, à qui on adresse ses prières et avec lequel chaque personne entretient des liens personnels et directs.• Libre volonté; pas de péché originel.• La Torah, cinq premiers livres de la Bible, constitue le fondement du judaïsme; contient des récits et un ensemble des lois qui régissent la vie juive.• L'étude de la Torah est la tâche de tout Juif pieux.• Dans le judaïsme, le concept d'élection est la croyance selon laquelle les enfants d'Israël sont le peuple élu pour transmettre un message au monde.• L'État actuel d'Israël, terre promise par Dieu, se revendique comme l'État du peuple juif.• L'hébreu est la langue de prière.
Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• La synagogue est le lieu de culte des Juifs orthodoxes, conservateurs et reconstructionnistes.• Le temple est le lieu de culte des Juifs réformistes.• Les Juifs sont censés prier trois fois par jour : matin, après-midi et soir, en groupe de préférence.• Offices le vendredi soir et le samedi matin.• Le shabbat commence le vendredi soir au coucher du soleil et s'achève le samedi soir.
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• <i>Rosh Hashanah</i> – Nouvel An juif : fin septembre ou début octobre. La grande majorité des Juifs s'abstiennent de travailler.• <i>Yom Kippur</i> – jour de l'expiation, journée d'introspection et de repentance pour les péchés commis pendant l'année. Fin septembre à mi-octobre. Il est interdit de travailler et de boire et de manger du coucher du soleil à la tombée de la nuit le jour suivant.



Judaïsme (Juifs)

Célébrations (suite)	<ul style="list-style-type: none">• <i>Hanoukka</i> – fête des Lumières, commémore la victoire des Juifs sur les Syriens, qui souhaitaient anéantir le judaïsme en 163 avant notre ère.• <i>Pessah</i>, Pâque juive, commémore la libération du peuple hébreu de l'esclavage qu'il subissait en Égypte. On ne consomme pas de pain levé. De la fin mars à la mi-avril.• Le seder est un repas de fête qui se mange en famille et avec des amis. Des rituels précèdent et suivent le repas.
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Les préférences et les restrictions concernant la cuisson et les aliments servis varient selon le type de judaïsme.• Les aliments casher sont acceptables en vertu des règles diététiques.• Tous les fruits et légumes crus sont casher.• Tous les aliments dérivés d'animaux, de poissons et de volailles, transformés et préparés doivent être certifiés casher.• Les poissons doivent avoir des nageoires et des écailles (thon, saumon, carpe, truite, achigan et doré jaune).• Le porc et les crustacés (homard, crevette, crabe) sont interdits.• Le poulet, l'oie et le canard doivent être casher.• Les vins et les fromages doivent être certifiés casher.• On ne peut pas manger la viande avec des produits laitiers.• On ne consomme pas de lait ou de produits laitiers pendant plusieurs heures après avoir mangé des aliments contenant de la viande ou des produits dérivés.• Pendant la Pâque juive, on mange des pains sans levain. <p>Remarque : Consulter le pensionnaire ou la famille.</p>
MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• Les petits garçons sont circoncis huit jours après leur naissance afin de symboliser l'alliance qui unit le peuple juif à son Dieu.• La maladie n'est pas une punition de Dieu.• On doit rechercher et utiliser tous les moyens de guérir et de soulager la souffrance.• Les méthodes de maintien de la vie sont acceptées.• Les Juifs orthodoxes n'ont pas le droit d'utiliser l'électricité pendant le shabbat, de sorte que les pensionnaires ne peuvent pas allumer ou éteindre la lumière, ajuster le lit, sonner, téléphoner ou regarder la télévision.



Judaïsme (Juifs)

Maladie et méthodes de guérison (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Le personnel doit faire le nécessaire pour aider les pensionnaires, en sachant que ceux-ci peuvent faire part de leurs besoins par des demandes indirectes comme « Il y a trop de lumière », « Je n'y vois rien », « Ma tête est trop haute ».• Les Juifs pratiquants préfèrent être soignés par une personne du même sexe.• En cas d'urgence, demander conseil au rabbin.
Mort	<ul style="list-style-type: none">• Les Juifs croient que l'être humain est formé d'un corps et d'une âme et qu'au moment de la mort, l'âme retourne au ciel et le corps à la terre.• Les rites funéraires ont comme objectif d'affirmer que la vie et la mort font partie du dessein de Dieu.
Soins de fin de vie	<ul style="list-style-type: none">• Les soins palliatifs sont autorisés s'ils ont pour seul but de soulager la souffrance quand la médecine ne peut plus rien faire.• Les questions concernant le retrait des soutiens médicaux, l'autopsie, les greffes d'organes, la nutrition et l'hydratation devraient être réglées en consultation avec le rabbin du pensionnaire ou de la famille.• Au besoin, en cas d'urgence, l'aumônier peut servir de guide religieux à condition que les souhaits de la famille soient respectés.
	<ul style="list-style-type: none">• Dès que la personne expire, on lui ferme les yeux et recouvre le corps d'un drap.• On ne déplace le corps qu'en cas de nécessité absolue.• La loi juive interdit l'embaumement et le cercueil doit être fermé.• L'inhumation doit avoir lieu dans les 24 heures ou être réalisée le plus rapidement possible après le décès.• Le corps retourne à la terre et l'âme au ciel.• La famille peut exiger qu'un soignant de même sexe s'occupe du corps.• Le corps doit être accompagné par un membre de la famille ou du personnel en tout temps (y compris à la morgue) jusqu'au moment des obsèques.• L'incinération est interdite.• Les membres de la famille immédiate observent sept jours de deuil (<i>shiva</i>), période pendant laquelle la famille reçoit des visiteurs.• Dans la plupart des cas, les Juifs s'opposent aux autopsies.• Prélèvement d'organes – décision personnelle.



SIKHISME

Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Gourou Nanak (1469-1539), fondateur; Gobind Singh (mort en 1708), dernier des 10 gourous.• Le Siri Gurû Granth Sâhib est le livre saint des sikhs, qui le considèrent comme leur gourou (ou maître spirituel).• Pas de clergé; un comité local de cinq initiés élus constitue l'organe central.• Pour les sikhs, tous les êtres humains sont égaux devant Dieu, c'est pourquoi les noms de Singh (lion) et Kaur (princesse) sont donnés respectivement aux hommes et aux femmes.• Les sikhs sont monogames; code de conduite rigoureux.• Vie exemplaire – travail, culte et charité.• Environ 20 millions d'adeptes dans le monde.
Croyances et dogmes	<ul style="list-style-type: none">• Un seul Dieu Suprême.• La vie émane d'une Source pure et le Seigneur de vérité demeure en elle.• Réincarnation – cycle de vie et renaissance; le but à atteindre est la libération du cycle des réincarnations.• C'est une religion qui accorde à la vie une valeur sacrée; pas de jeûne.• On accepte de nombreuses façons de vénérer Dieu.• Pas de prosélytisme.• Le corps est un temple au service de l'âme et doit être traité avec respect; les adeptes ne doivent manger ni viande ni œufs, ne pas boire d'alcool, ne pas fumer et ne prendre aucune drogue.• Le yoga et la méditation servent à équilibrer le corps et l'esprit.• Les sikhs ne reconnaissent pas le système de castes et s'opposent à toute oppression fondée sur la classe, les croyances, la couleur ou le sexe.
Offices religieux/ Culte	<ul style="list-style-type: none">• Rituels personnels deux fois par jour : matin et soir<ul style="list-style-type: none">– Matin : bain, méditation, récitation de prières et d'hymnes– Soir : récitation de prières et d'hymnes; prières avant de se coucher• Ces rituels peuvent avoir lieu à n'importe quel endroit et servent à élever la conscience.• Les offices sont célébrés dans les temples par des danses et des prières.• Les écritures sacrées sont placées à l'avant de la pièce et couvertes d'un linge.

...suite



Sikhisme

Offices religieux/ Culte (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Les gens s'assoient par terre en signe d'humilité, d'égalité et de respect. La position assise en tailleur favorise la méditation.• L'office se compose de chants, de louanges à Dieu, de prières communautaires et de lecture du Siri Gurû Granth Sahib, compilation d'écrits sacrés.• Des offices plus courts peuvent avoir lieu le matin ou le soir et un office plus long se déroule chaque dimanche matin.• On ôte les chaussures avant d'entrer dans la pièce; la tête doit être couverte d'un chapeau ou d'un foulard.• Une salle de prière tranquille, propre et moquettée peut être réservée pour les pensionnaires sikhs. Toute autre pièce utilisée par des personnes de confessions diverses est acceptable.• Établir une relation avec un <i>Gurdwara</i> local (lieu de culte sikh) et un chef communautaire, ou <i>Granthi</i> (prêtre sikh), qui peut servir de consultant religieux.
Célébrations	<ul style="list-style-type: none">• Les anniversaires des 10 gourous sikhs sont célébrés tout au long de l'année.• Le 6 de chaque mois est un jour saint en souvenir de l'assaut, par les forces gouvernementales, le 6 juin 1984, de l'Akal Takht, à Amritsar (siège principal de l'autorité religieuse sikh et de l'assemblée politique sikh, adjacent au Temple d'or, lieu saint du sikhisme), dans le nord de l'Inde.
Objets sacrés	<ul style="list-style-type: none">• Les cinq K (symboles de la foi) sont :<ul style="list-style-type: none">– Kirpan, petit sabre (symbolise l'autodéfense et la lutte contre le mal et l'injustice dans le monde).– Kangh, peigne en bois utilisé pour garder les cheveux bien coiffés (symbole de propreté et de correction).– Kesh, barbes et cheveux non coupés (spiritualité et respect de la vie).– Kara, un bracelet d'acier, porté au poignet droit (symbole, entre autres, de la chasteté et de la pureté).– Kaccha, caleçon à hauteur des genoux (représente la droiture morale).• On doit respecter la signification religieuse du turban pour les hommes et du foulard pour les femmes, qui servent à couvrir l'un des cinq K (<i>Kesh</i>) et symbolisent l'honneur du sikh.
Règles alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Repas végétariens ou non végétariens, selon les préférences personnelles.• Pas de jeûne pour des raisons religieuses.

...suite



Sikhisme

MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE	
Maladie et méthodes de guérison	<ul style="list-style-type: none">• Lorsqu'on est malade, on demande l'aide de Dieu, on invoque <i>Waheguru</i> (nom de Dieu) pour obtenir la paix, demander le pardon, et on récite ou on écoute les <i>Gurbaani</i>, hymnes sacrés qui sont les paroles de Dieu, étaient chantés par les gourous sikhs et sont inscrits dans le <i>Siri Guru Granth Sahib</i> (livre saint).• La maladie peut être considérée comme la volonté de Dieu, qui est un être bon et bienveillant.• On doit faire ce qu'il faut pour guérir, y compris par les soins médicaux.• La parole sacrée apporte force et nourriture physique et spirituelle.• Le patient peut souhaiter entendre des enregistrements de <i>Keertan</i> (musique sacrée) dans sa chambre.• Voici quelques éléments importants pour les patients sikhs :<ul style="list-style-type: none">– Respecter leur intimité et leur pudeur (frapper à la porte et s'annoncer).– Ne pas interrompre la prière pour dispenser les soins.– Respecter l'espace personnel du patient en réduisant au minimum les contacts non nécessaires.– Respecter les cinq K.• Le turban peut être remplacé par un turban plus petit ou un foulard.• Le turban doit être manipulé avec respect, remis à la famille ou placé avec les autres effets personnels du patient. Il ne doit pas être rangé à côté des chaussures.• Consulter le pensionnaire ou la famille avant de raser toute partie de son corps ou de lui couper les cheveux. Cette règle s'applique aux hommes et aux femmes.• Le patient peut préférer un soignant du même sexe.
Mort	<ul style="list-style-type: none">• Les sikhs croient en la réincarnation; la mort n'est que la progression de l'âme de Dieu, à travers l'univers créé et de retour vers Dieu.• Il n'y a pas de processus de deuil – l'âme ne meurt pas.• Toutes les cérémonies comprennent des prières pour permettre à l'âme d'être libérée des liens de la réincarnation et de retrouver Dieu.

...suite



Sikhisme

MALADIE ET SOINS DE FIN DE VIE

**Soins de fin
de vie**

Après la mort :

- La famille lave et habille le corps immédiatement, avant qu'il ne soit emporté.
- On recouvre le corps de draps et d'un suaire.
- Si la personne portait les cinq K, on doit les lui laisser.
- On doit permettre à la famille et au Granthii de suivre la tradition sikh de préparation du corps en vue des funérailles.
- Il ne faut pas enlever des articles ou couper les cheveux. *Consulter la famille.*
- L'incinération a lieu dans les deux ou trois jours qui suivent le décès.
- Lorsqu'une personne proche meurt, les sikhs se consolent en récitant leurs hymnes sacrés.



Pays et cultures

Les principaux critères de sélection des pays et cultures dont il est question dans cette trousse sont basés sur les tendances démographiques actuelles et émergentes.

Les renseignements ci-après concernent les pays suivants :

- Arménie
- Bangladesh
- Canada
- Haïti
- Inde
- Jamaïque
- Japon
- Pakistan
- Philippines
- Portugal
- République de Chine
- Somalie
- Corée du Sud
- Sri Lanka
- Trinité-et-Tobago
- Ukraine

Nous avons fait notre possible pour que les renseignements contenus aux présentes soient aussi exacts que possible, mais des erreurs pourraient s'être produites par inadvertance. ***Veuillez vérifier les renseignements auprès de personnes venant des pays et cultures concernés.***

Il est important de procéder ainsi, car chaque personne est unique et peut vivre sa culture différemment. De plus, le niveau d'acculturation et d'intégration dans la société canadienne peut influencer les aspects de la culture qui restent importants et dont on doit tenir compte.

Les renseignements concernant ces pays et ces cultures proviennent de divers documents, dont ceux mentionnés ci-dessous. Toutes les catégories de renseignements n'ont pu être obtenues pour chaque pays.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA. Ce site fournit des renseignements sur la plupart des pays. Fichiers PDF imprimables [www.cp-pc.ca]

PROQUEST. *CultureGrams, World Edition*. ProQuest and Brigham Young University, 2008. ISBN 978-0-97778091-34. Renseignements détaillés sur quelque 200 pays. [www.proquest.com/products_pq/descriptions/culturegrams.shtml]

Richard D. Lewis. *When Cultures collide. Leading Across Cultures*. 3^e édition, Nicholas Brealey International Publishing, 2006, ISBN-13:978-1-904838-02-9, ISBN-10:1-904838-02-2. Ce livre contient d'excellents renseignements théoriques et pratiques ainsi que des détails particuliers sur certaines cultures.

Ces sources peuvent être utiles aux organismes qui souhaitent recueillir des renseignements sur d'autres pays et cultures. Un formulaire est fourni ci-après dans ce but.



Formulaire

NOM DU PAYS	
Continent	
Principaux groupes ethniques	
Principales villes	
Géographie	
Climat	
Histoire	
Économie	
Langues	
Religion/Croyances	
Valeurs sociétales	
Famille	
Culture, sports et loisirs	
Gouvernement	
Ponctualité	
ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	
Étiquette	

...suite



Formulaire (suite)

COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	
Contact visuel	
Expressions faciales	
Langage gestuel	
Salutations	
Hochement	
Distance physique entre individus	
Silence	
Toucher	
Voix	
Comportements acceptables	
Attitudes inacceptables	
APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	
Hygiène (toilette, bain)	
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**RÉPUBLIQUE D'ARMÉNIE**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie (sud-ouest)
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Arméniens (98 %).• Kurdes; Russes; autres petits groupes minoritaires.• 3 millions d'habitants.
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Erevan (capitale).
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Région du Caucase (montagneuse) entre la mer Noire et la mer Caspienne.• Rivières et lacs; séismes fréquents.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Les hivers sont froids, les étés sont chauds.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• La culture arménienne s'est développée au VI^e siècle av. J.-C.• Les Grecs, les Romains, les Arabes, les Perses et les Ottomans ont dominé pendant des siècles.• La domination russe est la plus récente.• Les Arméniens ont toujours préservé leur identité nationale.• Indépendance en 1991.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• La petite et moyenne entreprise est encouragée.• La plupart des entreprises d'État ont été privatisées.• Lois commerciales libérales.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• L'hayeren (arménien) est la langue officielle.• Beaucoup d'Arméniens parlent le russe.• L'anglais gagne en popularité.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Le christianisme est devenu la religion d'État (principale religion) en 301 apr. J.-C.• Église apostolique arménienne (90 % de la population).• Église catholique romaine et protestante.• Église – protectrice de la culture, des valeurs et de l'identité nationale. <p><i>Voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>

...suite



République d'Arménie

Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none"> • Les Arméniens se considèrent comme un peuple d'entrepreneurs, adaptable et pragmatique. • Aiment la liberté et la justice. • Sont fiers de leur histoire et de leur identité nationale. • Accordent une très grande valeur à l'éducation. • Les hommes et les femmes ont également accès à l'éducation.
Famille	<ul style="list-style-type: none"> • La famille joue un rôle déterminant dans la définition des valeurs, de la morale et des principes. • Les membres de la famille élargie ne vivent plus ensemble au Canada. • La famille élargie veille à la transmission des valeurs religieuses et culturelles d'une génération à l'autre. • Le père subvient aux besoins de la famille, la mère s'occupe du foyer et de l'éducation des enfants.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> • Orchestre philharmonique, orchestre de chambre national. • Écrivains, poètes, artistes, chanteurs, musiciens et compositeurs folkloriques (Aram Khatchaturian). • Danse (folklorique); lecture (livres, journaux et magazines). • Passionnés de politique. • Soccer, jeu d'échec, télévision.
ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • Petit-déjeuner : café ou thé, pâtisseries, fromage, confiture, olives, yogourt et pain. • Déjeuner à midi (léger). • Dîner après 18 heures (principal repas). • Denrées de consommation courante : <ul style="list-style-type: none"> – Persil, épinards, estragon, laitue, chou, tomates, ail et oignon. – Poisson, bœuf, porc et poulet. – Lavash – galette de pain fine confectionnée à la main. – Fruits saisonniers (figues, grenades, abricots, pêches, melons, pommes et raisins). • Plats communs : <i>harisa</i> (blé et poulet cuits dans une grande marmite pendant plusieurs jours); <i>dolmas</i> (feuilles de vigne ou de chou farcies à la viande, au blé, aux légumes et aux épices). • Café épais généralement servi dans de petites tasses.

...suite



République d'Arménie

Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• Façon de manger continentale : la fourchette dans la main gauche et le couteau dans la main droite.• On ne met pas les coudes sur la table.• Les conversations sont animées.• Traditionnellement, la femme prépare les repas et se met à table après avoir servi tout le monde.• On s'attend à ce que les invités se resservent une deuxième et une troisième fois.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	<ul style="list-style-type: none">• Émotive; on utilise les yeux, les mains, les épaules et la tête pour s'exprimer plus clairement.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• De rigueur pendant la conversation.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• On acquiesce en levant le pouce (familier).• On exprime son indifférence en secouant les épaules (familier).• Les femmes et les hommes se lèvent lorsqu'une personne plus âgée entre dans la pièce.• On enlève son chapeau lorsqu'on entre dans un édifice.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Pev signifié « bonjour ».• Les hommes se serrent la main et se font parfois la bise s'ils se connaissent.• Les femmes se font la bise et s'enlacent.• En ville, on ne salue pas les inconnus.• On s'adresse aux personnes par leur titre et leur nom de famille.• On s'appelle par le prénom entre amis.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Mâcher de la gomme en public.• Fumer en public pour les femmes.
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• On fait attention à son apparence.• Styles européens.• Tenue traditionnelle dans les villages (les femmes portent une jupe longue et un foulard sur la tête).
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**RÉPUBLIQUE POPULAIRE DU BANGLADESH**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie (du sud); le pays est situé au nord du golfe de Bengale.• Entouré par l'Inde (sur trois côtés) et le Myanmar (Birmanie).
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Dhaka (capitale)
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Bangladais ou Bengalis.• 123 millions d'habitants.• L'un des pays les plus densément peuplés au monde.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Delta très fertile, parsemé de rivières et de chenaux.• Singes, tigres, dauphins, crocodiles, plus de 600 espèces d'oiseaux.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Trois grandes saisons : l'époque de la mousson (juin à septembre) avec pluies, inondations, ondes de marée et cyclones; la saison froide (octobre à février); la saison chaude (mars à mai).• L'un des climats les plus pluvieux au monde.• Les températures varient entre 5 °C pendant la saison froide et 40 °C pendant la saison chaude.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Divers gouvernements bouddhistes et hindous.• Gouvernement britannique en 1857.• Le pays est devenu la partie orientale du Pakistan en 1947.• Indépendance en 1971.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Gaz naturel et bois d'œuvre.• Champs de riz, de blé et de chanvre parmi les plus riches au monde.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Bangla ou bengali – langue nationale, dérivée du sanskrit.• Les personnes instruites parlent l'anglais.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Musulmans (sunnites).• Hindous (10 %).• Le fatalisme occupe une place centrale dans la vie des gens. <p><i>Pour plus de précisions sur les religions, consulter la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>

...suite



République populaire du Bangladesh

Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les classes sociales sont importantes (p.ex., influent sur le mariage).• La fortune du père détermine la façon dont la femme est traitée par son mari et sa belle-famille.• L'image sociale est soigneusement préservée.• On ne dit pas « merci », on préfère rendre les faveurs.• Le groupe passe avant la personne (famille élargie).• Les amitiés sont fortes et durables.• Peuple accueillant, respectueux envers les personnes âgées, abstinent et poli.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Les besoins de la famille prévalent sur ceux de la personne.• Les membres de la famille élargie vivent ensemble.• Les enfants, surtout les fils, prennent soin des parents âgés.• Pas de maisons de soins infirmiers.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Sites archéologiques de cultures vieilles de plus de 2 000 ans.• Le bengali et la littérature sont très importants.• Amour de la poésie.• Rabindranath Tagore, écrivain, artiste et philosophe, lauréat du prix Nobel de la littérature en 1913.• Musique de tous genres.• La musique classique, <i>uchango</i>, s'inspire souvent des œuvres des poètes Islam et Tagore.• Tapisseries fines et travaux d'aiguille délicats.• Le cricket est une passion.• Le soccer, le badminton et le hockey sur gazon sont populaires.• Le <i>kabaddi</i> est un sport d'équipe national qui combine les caractéristiques de la lutte et du rugby. Deux équipes de six joueurs touchent et capturent leurs adversaires qui s'aventurent du côté de leur terrain.
Autorité	<ul style="list-style-type: none">• Il est important d'avoir des relations avec des personnes de pouvoir.• Société dominée par les hommes; les femmes ont généralement un statut social peu élevé.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• Le temps et la ponctualité n'ont pas une grande importance.

...suite



République populaire du Bangladesh

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• Petit-déjeuner léger vers 7 heures.• Déjeuner à 13 heures.• Goûter vers 17 heures.• Dîner vers 22 heures.• Le plat typiquement bangladais est un curry ou un massala à base de viande (bœuf, mouton, poulet) ou de poisson. Peut contenir aussi des œufs ou des légumes, le tout cuit dans une sauce épicée et servi avec des lentilles jaunes (<i>dhals</i>) et du riz blanc (<i>bhat</i>).• Les <i>kebabs</i> (brochettes) et les <i>koftes</i> (boulettes de viande) sont disponibles partout, comme les chapatis (pain plat chaud).• L'un des desserts les plus populaires est un flan au riz sucré appelé <i>kheer</i> (la recette est fournie).• La boisson traditionnelle est le thé au lait (<i>cha</i>).• Boissons froides : sodas à la limette frais et eau de coco (<i>dub</i>).• Fruits locaux : tomate, mangue, litchi, jaquier, goyave, pastèque, banane et papaye.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• On n'utilise pas de couteaux ou de fourchettes chez soi; on prend une cuillère pour manger le dessert.• On mange avec la main droite.• On ne trempe pas les doigts dans la sauce au-delà des articulations.• On ne parle pas beaucoup à table.• Les hommes et les femmes s'assoient séparément lors des grandes assemblées.• Au restaurant, la personne la plus fortunée paie pour les autres.• Les gens mangent rarement à l'extérieur.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Les échanges verbaux peuvent paraître vifs et abrupts.• Les gens peuvent être éloquents et diserts.• On évite les opinions tranchées et on s'exprime de manière indirecte.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• On baisse les yeux par signe de respect envers les personnes plus âgées ou d'un statut social plus élevé.• Les personnes de même sexe montrent qu'elles sont sincères en établissant le contact visuel pendant la conversation.

...suite



République populaire du Bangladesh

Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none">• Les visages calmes et sérieux sont considérés comme un signe de maturité, c'est pourquoi on sourit rarement en public.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Il est poli de pointer le menton.• Il est impoli de siffler ou de cligner de l'œil en public.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Les musulmans se saluent en disant « Que la paix soit avec vous ».• Pour saluer, on porte la main droite au front, la paume orientée vers l'intérieur et détendue.• Les hommes se serrent la main, puis chacun pose la main à plat sur le cœur.• On serre la main des femmes seulement si elles tendent la main en premier.• On ajoute un suffixe au nom en signe de respect ou lorsqu'on s'adresse à un ami proche.• On s'adresse avec respect aux personnes plus âgées.
Hochement	<ul style="list-style-type: none">• Approbation : tête légèrement penchée sur le côté.• Pour dire non ou « je ne sais pas », on secoue la tête de droite à gauche.
Distance physique entre individus	<ul style="list-style-type: none">• Les distances entre individus sont rapprochées.• La distance physique est très importante entre supérieurs et subordonnés.
Silence	<ul style="list-style-type: none">• On n'aime pas le silence et le remplit en disant des banalités.
Comportements acceptables	<ul style="list-style-type: none">• Il est normal pour les hommes et les garçons de se tenir la main en public.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• On ne montre pas de la chaussure ou du pied, car cela dévalorise la personne.• Les contacts physiques sont proscrits entre un homme et une femme en public.

...suite



République populaire du Bangladesh

APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• Les femmes portent le sari, pas le pantalon.• Les bijoux sont importants (sécurité financière).• Certaines femmes musulmanes portent la burka.• Les hommes peuvent porter des vêtements religieux, des pantalons et des tuniques de couleur blanche.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>



CANADA	
Continent	<ul style="list-style-type: none">• Amérique du Nord
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Ottawa (capitale); Toronto (capitale de l'Ontario)
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Autochtones (indigènes).• Français et Britanniques – premiers immigrants.• Aujourd'hui, le pays le plus multiculturel au monde.• Groupes ethniques : Britanniques, Français, Allemands, Italiens, Ukrainiens, Hollandais, Polonais, Chinois, Vietnamiens, Coréens, Juifs, Antillais, Portugais, Philippines, Scandinaves.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Deuxième pays au monde par sa superficie.• Six régions naturelles :<ul style="list-style-type: none">– Région atlantique – basses terres fertiles, montagnes peu élevées et forêts.– Bouclier boréal (la plus grande partie de l'Ontario et du Québec) – collines rocheuses, forêts à feuillage persistant et nombreux lacs; forêts luxuriantes et terres agricoles fertiles le long des Grands Lacs et du fleuve Saint-Laurent. Cette région abrite plus de 60 % de la population.– Plaines centrales – champs de blé et de colza.– Pacifique et montagnes de l'Ouest – hauts sommets, vastes forêts et territoire accidenté des montagnes Rocheuses à l'océan Pacifique.– Arctique et taïga – sol en état de gel permanent; toundra sans arbre.– Plaines à forêts mixtes – étroite bande au sud de l'Ontario et du Québec.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Le climat du Canada varie presque autant que son paysage. Différentes zones climatiques selon les paysages.• Le Grand Nord est un désert froid. Les températures sont très basses et le climat est sec, il ne neige pas souvent, mais quand la neige tombe, elle reste sur le sol pendant des mois.• L'Ouest – climat plus doux et plus pluvieux que dans le reste du pays.• Quatre saisons :<ul style="list-style-type: none">– Il neige en hiver; les journées sont courtes et froides.– Printemps : la fonte des neiges commence et les agriculteurs plantent leurs récoltes.– Été : chaud; très humide dans certaines régions.– Automne : les nuits sont froides; les feuilles changent de couleur et tombent.

...suite



Canada

Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Le pays était peuplé à l'origine par les Autochtones.• Les premiers Européens qui sont arrivés étaient probablement des Vikings du Groenland, suivis des Anglais, des Français et des Basques.• En 1867, l'Ontario, le Québec, le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse se sont unis pour former le Canada en vertu de la <i>Loi sur l'Amérique du Nord britannique</i>.• Le Chemin de fer Canadien Pacifique, qui a été terminé en 1885, est un exploit technique étonnant qui a permis d'unifier le pays.• En 1982, la Constitution a été rapatriée de Grande-Bretagne et la Charte des droits et libertés est entrée en vigueur.• Le Canada entretient des relations officielles et non officielles avec la Grande-Bretagne depuis qu'il est devenu une Confédération.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Or, argent, cuivre, uranium, pétrole, gaz naturel.• Agriculture, pâtes et papiers, produits du bois d'œuvre.• En 1993, Accord du libre échange nord-américain (ALÉNA) conclu avec le Mexique et les États-Unis.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Plus de 53 langues étaient parlées par les peuples autochtones du Canada.• La plupart des langues indigènes les plus parlées aujourd'hui sont le cri, l'anishnaabe et l'inuktitut.• Français et anglais – langues officielles du Canada.• Cantonais et mandarin – les deux autres langues les plus pratiquées au Canada.• Autres langues les plus parlées : italien, punjabi, allemand, polonais, espagnol, portugais, ukrainien, arabe, hollandais, tagalog (philippin), grec et vietnamien.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Plus de 70 % de la population est chrétienne (en majorité catholique ou protestante).• L'islam, le judaïsme, le bouddhisme, l'hindouisme et le sikhisme prennent de plus en plus d'importance avec la venue des immigrants. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Le pays est fortement sécularisé (non religieux).• La population est fière de son patrimoine culturel et de son caractère multiculturaliste.• Valeurs : honnêteté, amitié, pragmatisme, tolérance, conformisme, équité, générosité, indépendance, discrétion, amour de la famille, modestie, conservatisme.



Canada

Famille	<ul style="list-style-type: none">• Importante, peu de familles élargies.• Les femmes ont un travail en dehors de la maison.• La famille moyenne a un ou deux enfants.• Nouvelles formes de famille (monoparentale, union de fait, etc.).• Les enfants quittent la maison familiale quand ils vont à l'université, au collège, se marient ou travaillent à temps plein.• Dans les villes, bon nombre d'enfants adultes reviennent vivre chez leurs parents.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Les Inuits du Nord sont connus pour leurs sculptures en pierre de savon.• Les peuples haïda de la côte ouest réalisent de magnifiques totems et sculptures.• Le groupe des Sept est le premier groupe de peintres canadiens de renommée mondiale, qui ont peint les paysages canadiens pendant les années 1920.• Importantes traditions musicales, théâtrales et littéraires.• Hockey sur glace – jeu populaire dans tout le pays.• La crosse a été inventée par les peuples indigènes.• Le Canadien James Naismith a inventé le basket-ball en 1891.• Le soccer devient de plus en plus populaire.• Sports d'hiver : ski alpin, ski de fond, patinage sur glace, planche à neige, luge et curling.• Sports d'été : canoë, kayak, natation, pêche et ski nautique.• Grands parcs nationaux et provinciaux ouverts aux campeurs, aux randonneurs, aux nageurs et aux amoureux de la nature.• Le Canada a été l'hôte des Jeux olympiques d'été (Montréal, 1976) et d'hiver (Calgary, 1988) et accueillera les olympiques d'hiver (Vancouver, 2010).• Les Canadiens excellent dans les disciplines sportives suivantes : natation, ski, curling, patinage, athlétisme.
Autorité	<ul style="list-style-type: none">• Respect de l'autorité; ouverture d'esprit, les superviseurs sont généralement perçus comme tout le monde et sont accessibles.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• La ponctualité est d'une grande importance.• On termine une tâche avant d'en commencer une autre.

...suite



Canada

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE

Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• En règle générale, au moins un repas par jour composé de viande, de pommes de terre et de légumes.• Les immigrants ont modifié l'alimentation canadienne. La pizza, les pâtes et le riz épicé ou les plats de nouilles sont aujourd'hui des plats communs.• Trois repas par jour :<ul style="list-style-type: none">– Petit-déjeuner : céréales froides, rôties ou muffins avec du café ou du thé. En fin de semaine, le petit-déjeuner est substantiel et peut comprendre des crêpes, des œufs et du bacon ou des céréales chaudes.– Le déjeuner est généralement léger : soupe, sandwich ou salade.– Le dîner, également appelé souper, est le principal repas de la journée; a lieu généralement en début de soirée.• Les repas familiaux les plus importants ont lieu à l'Action de grâce et à Noël; on y sert de la dinde, des canneberges et de la farce.• La tarte à la citrouille est le dessert traditionnel de l'Action de grâce; à Noël, on sert un gâteau de Noël.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• On utilise une fourchette et un couteau.• Il est acceptable de couper la viande d'abord, puis de la manger avec une fourchette.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• On ne se vante pas de ses propres réalisations.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• Est maintenu pendant la conversation.
Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none">• On sourit pendant les conversations.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Comportement réservé, peu de gestes.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Serrement de main; entre hommes et femmes également.• Salutation habituelle : « Bonjour! Comment ça va? ».• On peut saluer rapidement d'un signe de main ou de tête.• On donne son titre et son nom de famille lors d'une première rencontre.• Les amis s'appellent par leur prénom.

...suite



Canada

Hochement	<ul style="list-style-type: none">• Pour acquiescer, on hoche la tête de haut en bas et pour dire non, on la secoue de droite à gauche.
Distance physique entre individus	<ul style="list-style-type: none">• On garde les gens à distance pendant la conversation.
Écoute	<ul style="list-style-type: none">• Écoute polie.
Toucher	<ul style="list-style-type: none">• On évite de se toucher pendant la conversation.
Voix	<ul style="list-style-type: none">• Parler à voix haute est souvent considéré comme un comportement agressif.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• On ne se vante pas.
APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• Diffère en fonction des traditions culturelles; style occidental essentiellement.
Hygiène (toilette, bain)	<ul style="list-style-type: none">• L'intimité est importante.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Voir la section sur les rites funéraires associés aux diverses fois, religions et pratiques spirituelles.</i>

**RÉPUBLIQUE D'HAÏTI**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Amérique du Nord
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Port-au-Prince (capitale).• Plus de 8 millions d'habitants.
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Descendants des esclaves africains.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Se partage l'île Hispaniola avec la République dominicaine.• Région de montagnes et de plaines.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Chaud et légèrement humide.• Les températures varient entre 19 °C et 27 °C, selon l'altitude.• Ouragans.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Christophe Colomb a colonisé Hispaniola en 1492.• Révolte des esclaves haïtiens en 1791; liberté en 1793.• Indépendance en 1804.• Les troupes américaines ont occupé Haïti de 1915 à 1934.• Gouvernements militaires.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• L'un des pays les plus pauvres des Amériques.• Le tourisme était une source croissante d'emploi, mais les perturbations politiques des années 1980 y ont mis fin.• Produits agricoles (café, cacao, coton, mangue et sisal) sont exportés.• Les femmes représentent 42 % de la main-d'œuvre officielle.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Créole haïtien – conversation quotidienne.• Français – gouvernement et affaires.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Catholiques (80 %); baptistes, pentecôtistes, adventistes du septième jour.• Le vaudou a acquis le statut de religion officielle égale à d'autres religions en 2003. <p><i>Pour plus de renseignements sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>

...suite



République d'Haïti

Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none"> • Le statut socio-économique affecte les valeurs et les pratiques. • Les hommes peuvent avoir des enfants avec plusieurs femmes. • Le taux de divorce est assez élevé. • Les personnes âgées sont révérees (peu de personnes vivent après 50 ans). • Les funérailles sont importantes. • Valeurs : peuple chaleureux, amical et généreux. • Fier de sa culture et de ses traditions. • Accorde beaucoup d'importance à l'éducation.
Famille	<ul style="list-style-type: none"> • Traditionnellement, familles élargies. • Désormais, la famille se compose seulement des parents et des enfants. • Familles monoparentales dirigées par des femmes. • Beaucoup d'enfants meurent avant l'âge de cinq ans.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> • Culture créole, mélange d'influences françaises et africaines. • L'amour de la musique et de la danse est exprimé dans les bamboches (rencontres sociales où on danse pour le plaisir). • On mêle travail et loisirs lors des combites (fêtes de travail communales qui se tiennent lorsqu'une famille ou un voisinage entreprend un grand projet de travail). • Soccer (sport national); disco, reggae, méringué. • Artistes connus pour leurs peintures aux couleurs éclatantes. • Littérature orale abondante (chansons, proverbes, devinettes, histoires).
ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • Principaux éléments de l'alimentation haïtienne : maïs, manioc, millet, riz et fruits (ananas, mangues, oranges et pamplemousses). • La cuisine haïtienne, qu'elle soit française ou créole, compte parmi les meilleures des Caraïbes. • Les Haïtiens sont réputés pour leurs plats créoles (mélange de cuisine française, africaine et traditionnelle haïtienne). • Petit-déjeuner : café, hareng avec plantain et avocat, maïs avec morue, ou foie avec plantain. • Petit-déjeuner léger : pain, beurre, confiture et café. • Goûter : pain et beurre ou pâtisseries.

...suite



République d'Haïti

Alimentation (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • La viande de porc est celle qui se consomme le plus souvent; chèvre, poulet, cobaye, fruits de mer. • Aubergines, yams, patates douces. • Le <i>grillo</i> est un plat populaire (porc mariné frit servi avec une sauce très épicée appelée sauce <i>ti malice</i>, qui est à base de citrons, d'oranges amères, de piments forts, de sel et d'épices). • Le <i>lambi</i> est un autre plat populaire (chair de conque grillée ou bouillie). • La <i>crémasse</i> est une boisson typique servie pendant les fêtes (lait condensé, lait de coco et rhum blanc). • Liqueurs d'Haïti bien connues (crème de cacao à la vanille, crème de moka et cordial Jérémién).
Étiquette	<ul style="list-style-type: none"> • Les invités se servent en premier; à la maison, la mère commence.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none"> • Animé. • Des gestes manuels accompagnent la discussion ou les histoires.
Salutations	<ul style="list-style-type: none"> • Les salutations personnelles sont très importantes. • Lorsqu'on entre dans une pièce, on salue tout le monde. • On serre la main de la personne avec laquelle on vient de faire connaissance. • On fait deux bises aux autres personnes. • On appelle les personnes de rang supérieur par leur titre et leur nom de famille.
Voix	<ul style="list-style-type: none"> • Conversation bruyante et rire. • On fait « psst » pour attirer l'attention de quelqu'un. • Cliquer la langue est un signe de protestation ou de dégoût, impoli.
APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none"> • Très grande attention apportée à l'apparence. • Les vêtements occidentaux sont très populaires.
Santé, maladie et mort	<p><i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i></p>

**RÉPUBLIQUE DE L'INDE**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie (sud)• La diversité des climats et des paysages en Inde est telle que beaucoup considèrent ce pays plutôt comme un continent.
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• New Delhi (capitale); Mumbai, Calcutta (Kolkata), Bengaluru.
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• L'Inde est l'un des pays les plus diversifiés au monde.• Des centaines de castes différentes (tribus).• Plus d'un milliard d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Régions géographiques diverses : hautes montagnes, riches vallées et plages.• Forêts tropicales humides, palétuviers, bosquets de bois précieux, dont le bois de rose et de santal et le teck.• Les régions sèches ont un paysage de savane.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Trois grandes saisons dans la plus grande partie du pays : la saison chaude, la saison des pluies et la saison froide.• Les températures descendent rarement à moins de 4 °C et ne dépassent pas 40 °C.• Les inondations, les périodes de sécheresse et les séismes sont fréquents.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Pendant de nombreux siècles, l'Inde a abrité plusieurs États et empires, qui possédaient chacun ses propres coutumes et traditions.• Berceau de l'une des premières civilisations du monde.• Les écrits, les maisons en briques et les citadelles, les réseaux d'évacuation, voire même les réseaux de ramassage des déchets organisés, existaient il y a 4 000 ans.• Colonisateurs européens au XVI^e siècle.• Il y a plus de 300 ans, lors d'une période appelée Raj, les Britanniques ont instauré les systèmes juridiques, d'éducation, politiques, industriels et de transport qui ont façonné l'Inde moderne.• Mohandas K. Gandhi (1869-1948), Petit Père de l'Inde, a dirigé des protestations non violentes contre les Britanniques; on l'a surnommé le Mahatma ou « grande âme » en raison de son mode de vie simple.• Indépendance proclamée le 14 août 1947. L'Inde britannique s'est divisée en deux pays : le Pakistan musulman et l'Inde (essentiellement hindoue).

...suite



République de l'Inde

Économie	<ul style="list-style-type: none">• Grande puissance industrielle d'Asie.• Logiciel informatique, textiles, bijoux, produits chimiques, acier, machinerie et cuir.• Des sociétés nord-américaines et européennes possèdent des usines et des centres de développement en Inde (coûts d'exploitation plus bas).• Grand exportateur de riz, de blé, d'oléagineux, de coton, de jute, de thé, de canne à sucre, de fruits et de légumes, de bétail, de lait, de volaille et de poisson.• Les enfants doivent parfois aider la famille en occupant de petits emplois dans les rues, ou en travaillant dans les fabriques de tapis et de tapisseries.• De plus en plus de femmes travaillent.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Plusieurs centaines de langues.• 18 langues ont le statut officiel.• Plus de 30 % de la population parle hindi.• Les autres langues comprennent le punjabi, le tamoul et l'urdu.• Le sanskrit ancien est la mère de toutes les langues indiennes.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• L'hindouisme, le bouddhisme, le jaïnisme et le sikhisme sont nés en Inde.• 80 % des Indiens sont hindous.• 12 % sont musulmans. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Religieuses, familiales et philosophiques.• Simplicité du mode de vie, pureté physique et raffinement spirituel sont des valeurs très importantes.• Même en cas de difficulté, on accepte son destin comme étant la volonté de Dieu ou la destinée.• Gandhi et ses idéaux sont très respectés.• Les valeurs traditionnelles et modernes se heurtent parfois.• On cherche l'équilibre au milieu du changement social.• Mariages arrangés – se poursuivent après la mort.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• La famille passe avant la personne.• Les membres de la famille élargie vivent ensemble ou à proximité les uns des autres.• Les personnes âgées sont respectées et prises en charge par la famille.• Le père est le chef de famille.

...suite



République de l'Inde

Culture, sports
et loisirs

- Le cricket et le cinéma sont des passions nationales.
- Le pays est le principal producteur de films au monde.
- La télévision rivalise avec le cinéma.
- Les jeux de société sont une longue tradition en Inde
- Le jeu d'échec est venu d'Inde au XVI^e siècle.
- Principales œuvres : textes sacrés en sanskrit.
- Temples somptueusement décorés.
- La plupart des peintures indiennes représentent des scènes religieuses ou sont des objets de méditation pour les adeptes.
- Dans la religion hindoue, Shiva est le dieu de la danse.
- Les danses indiennes puisent également leur source dans la religion hindoue. Elles sont exécutées dans les temples et évoquent des légendes par le mime et le geste, le drame et la musique.
- De tous les arts indiens, la musique est sans doute la mieux connue en Occident.

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE

Alimentation

- L'alimentation varie selon les régions.
- Les currys et les mets à base de haricots sont populaires; préparés de diverses manières.
- Les plats sont très épicés.
- Le poulet *tandoori*, cuit dans un four en argile, est une entrée populaire.
- Les currys (d'œuf, de poisson, de viande ou de légume) sont servis avec des céréales (riz, blé, millet ou maïs).
- Le yogourt, les condiments à base de légumes vinaigrés et les chutneys accompagnent souvent les plats.
- *Chapattis* ou *rôties* délicats non levés dans l'ouest du pays, *parathas* épais frits dans les régions du nord et du centre et *dhosai* (riz et crêpes à la farine de blé) dans le sud.
- Le lait est consommé sous diverses formes (beurre, yogourt, fromages *chena* et *paneer*, babeurre nature ou parfumé).
- Le *falooda* est une boisson à base de lait, de noix, de crème et de vermicelle, tandis que le *lassi* est fabriqué à partir de yogourt glacé.
- Le thé épicé et l'eau de coco sont également des boissons populaires.
- Les hindous ne mangent pas de bœuf et il est interdit aux musulmans de consommer de la viande de porc et des produits du porc.
- Certains hindous sont des végétariens stricts, bien qu'ils consomment des produits laitiers.

...suite



République de l'Inde

Alimentation (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Des feuilles et des noix de bétel sont servies après les repas pour faciliter la digestion.• Toutes les castes ont des lois et des coutumes diététiques différentes.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• À la maison, les Indiens mangent souvent assis en tailleur sur un tapis.• Pas de couvert; on utilise la main droite pour manger.• Une feuille de banane fraîche ou un plat en acier inoxydable (<i>thali</i>) sert d'assiette.• Pendant que la maisonnée mange, les femmes servent les repas et attendent que tout le monde ait fini avant de s'asseoir et de se servir.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Les gens ont des noms de famille comme en Occident, mais on s'adresse à eux par leur prénom; par exemple, une femme appelée Latha Vemuri sera appelée Mademoiselle Latha.• On ne dit pas « s'il vous plaît » ou « merci »; les gens agissent par devoir et ces formules de politesse ne sont pas nécessaires.• Pour éviter les conflits, on ne dit pas « non » directement, mais on préfère répondre de manière plus polie, en disant « j'essaierai », par exemple.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Les gestes manuels excessifs sont impolis.• Pour demander à quelqu'un de s'approcher : tourner la paume vers le bas.• On pointe le menton.• Se tenir les oreilles est un signe de repentance ou de sincérité.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Lors de leur première rencontre, les Indiens se saluent de façon formelle et respectueuse.• La salutation la plus courante n'est pas de se serrer la main, mais le <i>namaste</i>, où on s'incline légèrement les mains jointes devant le visage. (Toucher des étrangers est gênant pour certains Indiens, le <i>namaste</i> permet de se saluer sans contact physique).• Une fois les salutations d'usage passées, vous pouvez vous retrouver plongé dans une conversation qui peut sembler très personnelle. Les questions sur des sujets comme votre lieu de naissance, votre famille et même votre situation matrimoniale sont un moyen de faire connaissance.• Les Indiens serrent la main aux Occidentaux.• On s'adresse aux gens par leur titre et leur nom de famille en signe de respect.

...suite



République de l'Inde

Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Les pieds ou les chaussures ne doivent pas toucher une autre personne. Si cela se produit, on doit s'excuser immédiatement.• Il est impoli de siffler.• Les femmes ne sifflent pas ou ne clignent pas de l'œil.• Il est mal vu de montrer des signes d'affection en public.
APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• Les vêtements varient en fonction des régions et selon la religion.• Les femmes portent un sari ou un pantalon coloré sous une jupe qui descend jusqu'au genou.• Beaucoup de bijoux.• Les femmes peuvent avoir un bindi (point rouge sur le front) – signe de féminité, de grâce et de situation matrimoniale (la couleur peut être assortie à la tenue).• Les hommes portent des costumes de style occidental ou des vêtements plus traditionnels.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**JAMAÏQUE**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Amérique du Nord
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Kingston (capitale).
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• La majorité de la population est d'origine africaine (76 %).• Beaucoup de groupes ethniques.• Les Allemands, les Libanais, les Syriens et les Juifs sont arrivés en Jamaïque vers la fin du XIX^e siècle et au début du XX^e siècle.• La devise de la Jamaïque peut se traduire par « Un peuple issu de plusieurs peuples », ce qui reflète la société multiraciale de ce pays.• Environ 3 millions d'habitants
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• L'une des plus grandes îles des Antilles, mer des Caraïbes.• Voisins : Cuba, Haïti, République dominicaine.• Plusieurs chaînes montagneuses – dont Blue Mountains est le plus haut sommet.• La Jamaïque se caractérise par ses milliers de grottes calcaires formées par l'érosion de l'eau.• Les montagnes descendent dans des vallées luxuriantes, aux plages sableuses et aux pics rocheux.• La majorité de la population jamaïcaine vit le long de la côte.• Les Jamaïcains disent que leur île est si fertile « que même des piquets y poussent ».
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Sur la côte, le climat est tropical, les températures atteignent en moyenne 27 °C et le climat est modérément pluvieux.• Les températures varient généralement entre 26 °C et 32 °C.• Ouragans.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Il y a plus 1500 ans, les Indiens Arawak sont arrivés en Jamaïque en provenance d'Amérique du Sud.• Diego, fils de Christophe Colomb, a fondé la première colonie espagnole de Jamaïque.• À partir de 1517, les Espagnols ont transporté des Africains en Jamaïque pour qu'ils y travaillent comme des esclaves.• Les Britanniques ont conquis l'île en 1655.

... suite



Jamaïque

Histoire (suite)	<ul style="list-style-type: none">• L'esclavage a été aboli en 1834.• En 1962, le pays est devenu indépendant de la Grande-Bretagne.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Production de bauxite et d'alumine.• Agriculture (canne à sucre, bananes, café, agrumes, tabac, cacao).• Industrie touristique (la source la plus importante de devises étrangères).
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Anglais – langue officielle de la Jamaïque depuis le XVII^e siècle.• En outre, un langage unique appelé patois jamaïcain.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• La religion est le fondement de la vie jamaïcaine; elle est évidente dans les discours jamaïcains qui font de nombreuses références aux événements bibliques.• 60 % de la population est protestante, l'Église anglicane est l'église nationale.• Autres groupes religieux : Église de Dieu (21 %), baptistes, adventistes du septième jour, pentecôtistes et catholiques romains.• Le mouvement religieux rastafarian a commencé en Jamaïque.• Communauté juive importante à Kingston.• Nombreux hindous et musulmans, descendants des Indiens d'Asie qui étaient venus pour travailler comme serviteurs à long terme. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Le mariage y est moins fréquent que dans les autres pays.• Les Jamaïcains adorent les enfants.• Environ un tiers des femmes jamaïcaines ont leur premier enfant à l'adolescence.• Les femmes élèvent souvent les enfants seules ou dans le cadre de la famille élargie.• Les parents et les voisins doivent aider à élever les enfants dans les communautés jamaïcaines.• Les hommes et les femmes ont souvent des enfants avec plusieurs partenaires; en conséquence, beaucoup de familles jamaïcaines sont composées.• La Jamaïque est un pays jeune, 40 % de la population est âgée de moins de 15 ans.• Les enseignants sont respectés de leurs élèves.

...suite



Jamaïque

Valeurs sociétales (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Les parents comptent sur les enseignants non seulement pour instruire leurs enfants, mais aussi pour leur enseigner la morale.• L'éducation est très appréciée et souvent vue comme un moyen d'échapper à la pauvreté.• Valeurs : bons voisins, charitables et consciencieux; approche souple à l'égard de la vie; honnêteté et sens de l'effort; sécurité financière, prestige; le foyer, les biens et les véhicules sont des possessions précieuses.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• La plupart des familles sont dirigées par des femmes – une tradition qui vient du temps des colonies, lorsque les esclaves n'avaient pas le droit de se marier et d'élever des familles ensemble.• Les mères sont les principales responsables de l'éducation des enfants.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Musique – centrale à la vie jamaïcaine et mondialement connue.• Les églises sont réputées pour leurs chorales gospel; des chanteurs sont devenus très célèbres.• Ska et reggae avec Bob Marley, Jimmy Cliff, Monty Alexander et Shaggy.• La littérature comprend la poésie, le folklore, les nouvelles, les histoires et essais.• De nombreux écrivains jamaïcains, Velma Pollard, auteur de <i>Karl and Other Stories</i> (1993), et le poète Kwame Dawes, auteur de <i>Progeny of Air</i> (1994), ont reçu des prix internationaux.• Art visuel, sculpture et sculpture sur bois sont des traditions puissantes et de longue date.• Les thèmes les plus communs sont l'esclavage, le nationalisme, la spiritualité et la famille.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• Le temps a peu d'importance; « À bientôt » peut signifier dans cinq minutes ou la semaine prochaine.

...suite



Jamaïque

ALIMENTATION ET REPAS

Alimentation

- Cuisine épicée; semblable à celle des autres pays des Caraïbes tout en étant différente.
- Le plat national est le poisson salé servi avec le fruit de l'*ackee* (ce fruit est toxique jusqu'à ce que l'enveloppe extérieure s'ouvre et n'est pas consommé dans d'autres pays).
- Le petit déjeuner est consistant; il commence habituellement par une boisson chaude (café, cacao, thé ou tisane), suivie parfois par du *bammy* (pain de manioc), bananes vertes, fruit de l'arbre à pain grillé, gruau à la semoule de maïs, yam ou boulettes de pâte frites servis avec du poisson salé (avec ou sans fruit de l'*ackee*).
- Le « dîner » a lieu à midi : ragoût et curry.
- Le repas principal se compose généralement de poulet ou de poisson, mais la viande de bœuf, de porc et de chèvre est également populaire.
- Les plats de poisson communs sont l'*escabèche*, servie avec du piment doux et des oignons; un plat appelé *rundown*, qui est du poisson bouilli dans du lait de coco et divers currys, qui ont été introduits sur l'île par les Indiens d'Asie.
- Du riz et des haricots (haricots gungo ou à œil noir) accompagnent souvent le plat principal.
- Pour les employés de bureau, le repas de midi n'est pas le dîner, mais le déjeuner (sandwich et boisson).
- Le souper est généralement consistant. Les plats de viande sont accompagnés par des boulettes de pâte, des patates douces, du yam, des bananes vertes, du fruit de l'arbre à pain, de riz et de *festival* (bâtons de farine frites).
- La viande à la Jamaïcaine est réputée (viande assaisonnée avec du poivre, du piment fort, de la muscade, de la cannelle, de l'ail et des oignons verts, puis grillée sur du charbon de bois recouvert d'une tôle ou de planches en bois de mahoe).
- Galettes de viande hachée – autre exportation de la Jamaïque.
- Les fruits tropicaux locaux sont servis comme dessert ou en collation.
- L'île produit de nombreuses boissons alcoolisées comme le rhum et la bière.
- Producteur de bon café; le Blue Mountains est réputé être le meilleur café au monde.
- Le café est également utilisé pour faire la liqueur Tia Maria.
- Les repas servis en buffet sont populaires.
- Toutes les boissons chaudes (café, thé, cacao, etc.) sont appelées « thé ». La bière et le rhum blanc sont populaires.

...suite



Jamaïque

Étiquette	<p>Façon de manger continentale : fourchette dans la main gauche et couteau dans la main droite.</p> <p>Avoir de bonnes manières à table en public est considéré comme un signe de raffinement social.</p>
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	<ul style="list-style-type: none">• Débats et joutes verbales populaires.• On aime les proverbes et en cite souvent. « What sweet nanny goat ago run him belly » signifie « Ce que vous aimez n'est pas nécessairement bon pour vous ».
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Les conversations sont animées; les gestes manuels servent à ponctuer la conversation.• On se touche les poignets en signe de respect ou d'approbation.• Salutations : on se serre la main ou on touche le bras ou l'épaule de la personne.• On appelle un taxi en agitant la main tournée vers le bas.• On tape des mains pour attirer l'attention de quelqu'un.• Aspirer l'air entre les dents est un signe d'exaspération, mais également une façon impolie de dire « vous ne m'impressionnez pas ».• Les hommes offrent leur siège aux femmes et ouvrent la porte pour elles.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Il est important de reconnaître les autres et d'être reconnu.• Hochement de la tête, tape dans le dos ou bise, selon la personne.• Les personnes qui ne se connaissent pas se serrent la main.• Titre professionnel ou officiel utilisé avec le nom de famille sauf si on connaît la personne.• Les surnoms sont communs.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Mâcher de la gomme, se coiffer ou s'embrasser en public.

...suite



Jamaïque

APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• On aime s'habiller, surtout pour aller à l'église.
Hygiène (toilette, bain)	<ul style="list-style-type: none">• Les femmes doivent être prises en charge par du personnel féminin.• Les rastafariens (groupe religieux jamaïcain) ne coupent pas leurs cheveux, qu'ils portent très long.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**JAPON (NIPPON)**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Tokyo (capitale); Osaka, Nagoya.
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Japonais (99 %).• 127,5 millions d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Le pays est formé d'un archipel de plus de 4 000 îles; il compte quatre îles principales.• Les montagnes occupent environ 70 % du territoire. Le mont Fuji est le sommet le plus élevé.• On y recense un nombre important de séismes de petite amplitude.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Quatre saisons.• Moussons et typhons.• Nord : Les hivers sont froids et la neige peut être abondante.• Sud : climat plus tropical.• Reste du pays : étés chauds et humides et hivers doux.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Pays du soleil levant.• Empereurs depuis 600 avant J.C.• Seigneurs féodaux (<i>shoguns</i>) depuis 1868.• 1945, bombardement nucléaire de Hiroshima et de Nagasaki.• Sous occupation militaire américaine entre 1945 et 1952.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Années 1950 aux années 1970, croissance économique rapide.• Années 1980, nation économiquement puissante et prospère.• L'économie a commencé à décliner au milieu des années 1990.• Le pays s'emploie aujourd'hui à restaurer la prospérité.• Produits manufacturés de haute qualité (fabrication de matériel électronique comme les ordinateurs, les appareils photographiques et les télévisions).• Constructeur de navires et d'automobiles.• Acier, caoutchouc synthétique, aluminium, acide sulfurique, plastique, ciment, pâtes et papiers.• Les femmes représentent 40 % de la population active japonaise; elles ont un statut inférieur à celui des hommes.



Japon (Nippon)

Langues	<ul style="list-style-type: none">• Japonais
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Aucune religion particulière ne domine la culture japonaise, les deux principales étant le shintoïsme et le bouddhisme.• Christianisme (1 %) <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• L'appartenance au groupe est importante; la loyauté envers le groupe et les supérieurs est essentielle et prévaut sur les sentiments personnels.• Longues heures de travail et emploi à vie.• La politesse est extrêmement importante; on préfère dire « j'y penserai » plutôt que « non ».• Obligation de retourner les faveurs et les cadeaux.• Respect de l'âge et des traditions.• Il est important de sauver la face.• Les personnes âgées vivent parfois avec leurs enfants – les enfants doivent prendre soin de leurs parents âgés.• Les enfants reçoivent un enseignement traditionnel :<ul style="list-style-type: none">– l'appartenance au groupe est plus importante que l'individualité;– une mauvaise conduite en public affecte la réputation de la famille et de la société en général;– on apprend aux enfants à respecter l'autorité;– on les initie aux règles compliquées du savoir-vivre nippon.• Les règles reposent sur des traditions d'honneur et de loyauté.• Les sanctuaires shintoïstes tiennent une place importante dans la culture japonaise.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• La famille est une source de stabilité et de force.• L'appui des membres de la famille est indispensable pour réaliser tout son potentiel dans la vie.• Beaucoup de jeunes continuent à vivre avec leurs parents jusqu'à ce qu'ils se marient, car il y a très peu de logements abordables.

...suite



Japon (Nippon)

Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> • Karaoké. • Le sumo est le sport nippon le plus ancien. • Arts martiaux : judo, karaté et aikido. • Base-ball, soccer, volley-ball, tennis, ski et course à pied. • Le golf est considéré comme un sport de riches et, de ce fait, est un symbole de prestige. • Les enfants aiment jouer avec des cerfs-volants et sont passionnés d'<i>origami</i> (art du papier plié). • Les jeux de cartes et de société sont aussi populaires. • Le Nintendo est une invention japonaise. • Poésie à trois vers <i>haiku</i>. • L'<i>ikebana</i>, art floral japonais, a été inventé au XIII^e siècle. Les fleurs symbolisent le paradis, la terre est l'humanité. • Art du <i>bonsaï</i> – arbres et plantes miniatures. • Calligraphie, céramique et peinture. • Théâtre Nô.
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> • Système autoritaire.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> • Les Japonais sont très ponctuels.
ALIMENTATION ET REPAS	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentation traditionnelle : poisson, riz, légumes, produits du soja et algues. • Le riz est servi à tous les repas; méthode de cuisson spéciale. • Le poisson et les produits du soja sont des sources importantes de protéines. Les haricots de soja sont utilisés pour faire la sauce de soja, le tofu (caillé de soja) et le <i>miso</i> (pâte de soja utilisée dans les soupes). • On mange parfois des nouilles <i>soba</i> (blé noir) à la place du riz. • <i>Sashimi</i>, <i>sushi</i>, <i>tempura</i> et <i>sukiyaki</i> : <ul style="list-style-type: none"> – <i>Sashimi</i> – morceaux de poisson cru consommé avec du <i>wasabi</i> (moutarde verte et forte) et de la sauce de soja. – <i>Sushi</i> – poisson cru et riz enroulé dans des algues, coupé en petits morceaux servis avec de la sauce de soja et du <i>wasabi</i>. – <i>Tempura</i> – légumes ou fruits de mer frits dans une pâte très légère. – <i>Sukiyaki</i> – tofu, bœuf ou poisson et légumes cuits ensemble sur la table. • Petit déjeuner traditionnel : riz blanc, poisson cuit, légumes, soupe <i>miso</i> et <i>umeboshi</i> (prunes marinées salées).



Japon (Nippon)

Alimentation (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Dîner – les parents et les enfants mangent ensemble.• Le repas peut être accompagné de thé vert ou de saké (vin de riz fermenté et servi chaud dans de petites tasses).• L'alimentation a évolué et comprend maintenant les œufs, les produits laitiers, la viande, le poisson, le bœuf, le poulet.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• On tient le bol à la hauteur de la poitrine pour manger, on ne se penche pas vers la table.• On utilise des baguettes pour les mets japonais et des fourchettes et des couteaux pour les mets occidentaux.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• La communication non verbale est importante – on doit deviner ce que l'autre personne ressent sans se parler. Ne pas reconnaître ces sentiments est considéré comme un manque de savoir-vivre.• Pour les Japonais, la communication inclut ce qui est sous-entendu.• Les Japonais excellent dans l'art de la périphrase.• La politesse est importante – la personne peut dire « oui » rapidement, même si cela veut dire simplement qu'elle écoute et réfléchira à ce qui lui est demandé.• En japonais, le nom de famille précède le prénom.• On s'adresse généralement aux Japonais par leur nom de famille.• Le prénom ne s'utilise guère que pour les enfants ou les amis.• Il est commun de lancer une conversation en s'excusant.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• Il est impoli de fixer du regard.• Les Japonais ont tendance à fermer les yeux pour montrer qu'ils écoutent attentivement.
Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none">• Le sourire japonais est une véritable énigme : il peut signifier la joie, la colère, le trouble, la gêne, la tristesse ou la contrariété.• La joie se cache derrière un visage impassible.

...suite



Japon (Nippon)

Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Pour signifier la négation, les Japonais lèvent une main devant le visage et l'agitent de gauche à droite.• Les Japonaises mettent la main devant la bouche pour cacher leurs dents quand elles rient.• Pointer l'index signifie OK.• Pour parler de soi, on pointe l'index sur le nez.• Pour dire non, on remue la main de droite à gauche, la paume orientée vers l'extérieur.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Les Japonais s'inclinent toujours devant quelqu'un pour le saluer ou lui montrer respect et gratitude.• Ils gardent les pieds joints et le dos bien droit.• L'inclinaison est plus ou moins grande selon l'occasion et le statut social des personnes.• Les femmes placent leurs mains devant leurs jambes et les hommes les gardent sur les côtés.• On serre la main des Occidentaux.• Pour demander à quelqu'un de s'approcher : agiter tous les doigts de la main, la paume orientée vers le bas.
Toucher	<ul style="list-style-type: none">• Les Japonais ne se touchent pas en public et ne touchent pas les personnes qu'ils ne connaissent pas.
Hochement	<ul style="list-style-type: none">• Dans la conversation, les Japonais hochent souvent la tête en signe d'acquiescement ou de concentration.
Silence	<ul style="list-style-type: none">• Le silence est un signe de respect.
Comportements acceptables	<ul style="list-style-type: none">• Se tenir bien droit, les deux pieds plantés sur le sol.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Montrer quelqu'un du doigt, mâcher de la gomme, s'appuyer contre une porte ou garder les mains dans ses poches est impoli.• Il est impoli de bâiller en public.• On ne pose pas la cheville sur le genou.• Il est impoli de pointer de la main.

...suite



Japon (Nippon)

APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habilleement	<ul style="list-style-type: none">• Conformité.• Style occidental sauf dans des occasions spéciales (kimono).
Hygiène (toilette, bain)	<ul style="list-style-type: none">• Les Japonais se lavent avant de prendre un bain.• Le bain sert à se détendre et non à se laver.• L'eau doit rester propre afin que les autres membres de la famille puissent aussi se baigner.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE DU PAKISTAN**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie• Le Pakistan est bordé par l'Inde à l'est et au sud-est, par la mer d'Oman au sud, par l'Iran à l'ouest, par l'Afghanistan à l'ouest et au nord-ouest et par la Chine au nord.
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Islamabad (capitale); Karachi et Lahore.
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Très divers.• Plus de 165 millions habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Au nord se dressent des montagnes parmi les plus hautes du monde.• Dans les déserts du sud, les températures peuvent atteindre 50 °C.• Les séismes sont fréquents.• Le fleuve Indus déborde parfois pendant la saison des pluies.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Les étés sont chauds et les hivers sont doux.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Le pays a été conquis par les musulmans, puis par les Britanniques.• Indépendance en 1947, divisé en deux parties : Bengale oriental et Pakistan occidental.• En 1971, le Pakistan oriental est devenu indépendant du Bangladesh.• En 1998, le pays est devenu la septième puissance nucléaire mondiale.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• L'agriculture est un des plus gros secteurs de l'économie.• Les principales récoltes destinées à l'exportation sont le coton, le riz, les céréales, la canne à sucre et la jute.• Industries : aciéries, raffineries de sucre, cimenteries, usines à papier, usines textiles, usines de construction automobile ou d'équipement électronique.• Il arrive souvent que de jeunes enfants travaillent dans des usines et n'aillent pas à l'école (l'industrie artisanale produit des tapis, des soieries, des textiles brodés, des poteries et des objets de laiton).
Langues	<ul style="list-style-type: none">• L'urdu est la langue officielle.• La plupart des gens parlent également des langues régionales (punjabi, sindhi, baluchi et paktun).

...suite



République islamique du Pakistan

Langues (suite)	<ul style="list-style-type: none">• L'anglais est utilisé par les personnes instruites, dans le commerce et le gouvernement.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• L'islam est la religion officielle (plus de 97 % de la population est musulmane).• Le reste est composé d'hindous, de bouddhistes, de zoroastriens et de chrétiens.• L'islam guide chaque être humain dans tous les aspects de sa vie quotidienne au Pakistan. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les familles sont grandes (cinq personnes en moyenne).• Les enfants sont des dons d'Allah.• Enseigner aux enfants les préceptes de l'islam est l'une des responsabilités les plus importantes de la famille.• La plupart des mariages sont arrangés; ils représentent l'union de deux familles.• Valeurs : sincérité, émotion, énergie, respect de l'éducation.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Les membres de la famille élargie sont très proches.• Les personnes âgées vivent souvent avec leurs enfants et sont traitées avec respect.• Les familles sont de plus en plus petites dans les villes.• L'homme est le chef de la famille.• L'honneur de la famille est important.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• La civilisation de la vallée de l'Indus s'est développée entre 300 av. J.-C. et 1500 av. J.-C. (environ à la même période que les civilisations mésopotamienne et égyptienne).• Longue tradition d'art et de poésie.• L'art islamique se caractérise par des lignes et motifs géométriques; est jugé comme étant l'un des plus complexes au monde.• Le hockey sur gazon, le cricket et le squash sont très populaires.• Le <i>kabaddi</i> est le sport traditionnel; il combine les caractéristiques de la lutte et du rugby.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• Les gens ne sont pas très ponctuels; les personnes au statut social élevé vous font attendre.

...suite



République islamique du Pakistan

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• La cuisine est un mélange d'influences arabes, turques, perses et indiennes.• Généralement très épicée; plats de curry.• Le <i>rôti</i> (pain), le <i>chawal</i> (riz), les <i>sabzi</i> (légumes) et le <i>gosht</i> (viande) sont les quatre principaux éléments du repas pakistanais.• Le <i>naan</i> est un pain très populaire qui est mangé à presque tous les repas.• On ne mange pas de porc ni on ne cuisine avec du lard; viandes 'Halal' (kasher seulement).• La viande de poulet, d'agneau, de chèvre et de bœuf est servie avec du curry ou grillée dans un <i>tandoor</i>.• Spécialités : <i>kebabs</i>, <i>tikka</i> (poulet épicé et cuit au barbecue), <i>korma</i> (curry de viande) et <i>pulao</i> (riz cuit avec de la viande).• L'alcool est interdit dans l'islam.• Le <i>cha</i> est un thé très populaire à base de lait, de cardamome, de muscade et de sucre.• Le <i>lassi</i> (boisson au yogourt) et le jus de canne à sucre sont appréciés en été.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• Fourchettes et couteaux; on mange avec la main droite.• Le <i>chapati</i> (pain) est utilisé comme cuiller pour prendre de la nourriture.• Ces repas sont parfois servis dans des pièces séparées pour les hommes et les femmes.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	<ul style="list-style-type: none">• Influence de l'islam – le nom de Dieu est souvent invoqué.• Conversation polie et bavardage.• On veut d'abord entendre l'avis de l'autre personne.• Extroverti.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• Les émotions sont communiquées par contact visuel.
Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none">• Les émotions sont exprimées par le biais des expressions faciales.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Les hommes placent la main droite à plat sur le cœur lorsqu'ils demandent comment va l'autre personne lors d'une salutation.• Les objets sont passés avec la main droite ou les deux mains.

... suite



République islamique du Pakistan

Langage gestuel (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Pour demander à quelqu'un de s'approcher : agiter tous les doigts de la main, la paume orientée vers le bas.• On ne communique pas les émotions avec les mains.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Les gens se serrent la main le plus souvent.• On s'adresse généralement aux Pakistanais par leur nom de famille.• Le prénom ne s'utilise guère que pour les amis et les membres de la famille.• Les femmes se serrent la main, s'enlacent ou se font la bise.• Les hommes saluent la femme d'un autre homme verbalement sans la regarder directement.• On se salue souvent en se renseignant longuement sur la santé et les membres de la famille de la personne.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• Un homme ne touche pas une femme si elle ne fait pas partie de sa proche famille.• La semelle du pied ou de la chaussure ne doit pas être dirigée vers une autre personne (les deux pieds doivent être posés sur le sol quand on s'assoit).• Les membres du sexe opposé ne doivent pas se toucher en public.
APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• La tenue nationale se compose d'un pantalon large serré à la taille, porté avec une chemise longue.• Les femmes portent des vêtements colorés, un foulard long (dupatta). Certaines portent un tchador, voile ou châle très long.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**RÉPUBLIQUE DES PHILIPPINES**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Philippins (descendance malaisienne et espagnole).• Environ 90 millions d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Les Philippines sont un archipel de plus de 7 000 îles; la population vit en grande partie sur 11 de ces îles.• La majeure partie des terres sont montagneuses; il y a de nombreux volcans sur les îles et de fréquents tremblements de terre.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Climat tropical; le pays est situé sur la trajectoire des typhons de l'Asie.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Les Philippines ont été occupées par des peuples venant de plusieurs régions du Pacifique (les Négritos, qui atteignirent les îles à travers d'anciens passages terrestres, les navigateurs d'Indonésie, du Vietnam, du Cambodge, de Chine et de la péninsule malaise).• C'est l'union de tous ces peuples qui est à l'origine de la culture philippine d'aujourd'hui.• Petit à petit, les îles formèrent une série de petites communautés politiquement indépendantes.• Domination espagnole.• Indépendance en 1946.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• L'anglais et le pilipino (tagalog) sont les langues officielles.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Plus de 80 % de la population est catholique; 5 % de musulmans. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les Philippins sont volubiles à la manière des Latins; chaleureux et émotifs.• L'interdépendance est plus importante que l'indépendance.• Accepter une faveur oblige la personne qui la reçoit à rendre une faveur plus importante.• L'éducation a beaucoup d'importance.• Fatalisme.• L'homme idéal est macho.

...suite



République des Philippines

Famille	<ul style="list-style-type: none">• La famille est plus importante que la personne; la famille élargie est l'unité sociale de base.• Les enfants adultes subviennent aux besoins de leurs parents et de leurs frères et sœurs nécessiteux.• Les femmes occupent une place importante au sein de la famille.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Influences des cultures chinoise, malaisienne, espagnole et américaine.• Le basket-ball est le sport le plus populaire.• Le <i>sipa</i>, est un jeu similaire au volley-ball, qui est populaire auprès des adultes et des enfants; les joueurs doivent lancer un ballon en rotin par-dessus un filet avec leurs jambes, leur corps et leurs pieds.• Le <i>mah-jong</i>, un jeu chinois, les échecs, le jeu de dames et les dominos sont des jeux populaires, souvent joués dans la rue.• Le bambou, le rotin, les feuilles de cocotier, la fibre de l'abaca, la fibre des feuilles de l'ananas et le coton sont des matériaux utilisés en vannerie, ainsi que pour le filage et le tissage.• On utilise le bois et l'argile pour sculpter et mouler des figurines ou des objets domestiques.• Les objets en cuivre et en bronze (urnes, plateaux et boucliers) sont essentiellement fabriqués par les musulmans.• Aux Philippines, chaque groupe ethnique a sa propre tradition musicale.• Les danses traditionnelles des Philippines reflètent la relation de ses habitants avec la nature, le cycle des saisons, la migration des oiseaux et les activités agricoles.• Longue tradition littéraire qui comprend les mythes, les épopées, les poèmes et les histoires folkloriques. Le plus grand romancier philippin est José Rizal (1861-1896), dont les livres <i>Noli me tangere</i> (Ne me touche pas) (1887) et <i>El Filibusterismo</i> (Le subversif) (1891) ont joué un rôle vital pour l'unification du pays contre les Espagnols.
ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• La cuisine est un mélange d'éléments malaisiens, chinois, arabes, américains et surtout espagnols.• Le riz est l'aliment de base servi à tous les repas; on en mange au petit déjeuner, au déjeuner et au dîner; il entre également dans la composition de nombreux desserts.

...suite



République des Philippines

VERBAL/NON-VERBAL COMMUNICATION	
Alimentation (suite)	<ul style="list-style-type: none"> Le riz peut être servi avec du poisson salé ou fumé et des légumes et est souvent assaisonné avec de l'ail, du vinaigre, de la sauce de soja et du <i>patis</i>, liquide salé à base de poisson. Dans certaines régions, les gens cuisent le riz avec du lait de coco, du chili et du gingembre. Trois repas par jour, et au moins deux collations entre les repas. L'ail est une épice commune. Les <i>meriendas</i>, servis en milieu de matinée et d'après-midi, sont une autre tradition philippine. Ils comprennent des galettes de riz, du <i>buko</i> (chair de la noix de coco fraîche), du <i>ginataan</i> (mélange de fruits cuits dans du lait de coco) et du <i>halo-halo</i>, dessert composé de couches de fruits, de gélatine en dés et de flan au caramel, recouvert de glace broyée, de lait de coco ou de crème glacée. Les citrons verts (<i>calamansi</i>) entrent dans la composition de boissons chaudes et froides.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none"> On utilise essentiellement des cuillères et les fourchettes. On pousse la nourriture dans la cuillère avec le dos de la fourchette. Il est impoli de refuser la nourriture offerte.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	<ul style="list-style-type: none"> Il est plus important de maintenir de bonnes relations sociales que de donner son point de vue personnel ou de mauvaises nouvelles. Les Philippines n'aiment pas dire « non », ils préfèrent dire « peut-être ». Ils admirent les gens en les imitant. Ils n'aiment pas prendre de risques.
Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none"> La bouche grande ouverte signifie « Je ne comprends pas ».
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none"> Peu de gestes manuels pendant les conversations. Lever les sourcils peut vouloir dire « Bonjour » ou « Oui ».
Salutations	<ul style="list-style-type: none"> Le serrement de main est fréquent, mais une simple salutation verbale est également acceptée. On se fait la bise entre hommes et femmes et entre femmes.

...suite



République des Philippines

Salutations (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Les jeunes s'adressent avec respect aux personnes plus âgées. Oncle, tante, grand-mère et grand-père sont utilisés pour s'adresser aux personnes plus âgées même si elles ne font pas partie de la famille.• Les titres professionnels sont utilisés en signe de respect.
Hochement	<ul style="list-style-type: none">• Un hochement rapide signifie « Je ne sais pas ».
Toucher	<ul style="list-style-type: none">• On touche une personne à l'épaule ou on place la main sur l'autre main en signe de respect.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**PORTUGAL (RÉPUBLIQUE PORTUGAISE)**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Europe• Le pays est limité au nord et à l'est par l'Espagne.• Il comprend aussi deux archipels situés à environ mille kilomètres du continent : les Açores et les îles Madère.
Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Lisbonne (capitale).
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Portugais.• Environ 11 millions d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Le nord du Portugal est essentiellement montagneux. C'est une région très pluvieuse aux températures assez fraîches dans les hauteurs.• Terres agricoles.• La pointe sud du Portugal est occupée par la grande province de l'Algarve dont les longues plages de sable sont fréquentées par les touristes.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Varie de pluvieux et froid dans le nord à plus modéré dans le sud.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Le Portugal est un des plus vieux pays d'Europe.• Le pays a subi plusieurs dominations, dont celle des Romains et des Maures.• Les navigateurs et explorateurs portugais parcoururent le monde, dominant tout le commerce maritime aux XV^e et XVI^e siècles.• Le Portugal a établi des colonies en Amérique du Sud (Brésil), en Afrique (Mozambique, Angola et Guinée), en Inde (Goa) et en Chine (Macao).• Le Portugal est devenu membre de la Communauté économique européenne en 1986.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Le textile (coton) est la principale activité industrielle du Portugal.• Le marbre portugais est particulièrement prisé.• Céréales, pommes de terre, tomates, olives, amandes et raisin.• Vin et porto.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Portugais (dérivé du latin).• Plus de 200 millions de personnes parlent le portugais au Portugal, au Brésil, en Angola, au Mozambique, en Guinée-Bissau, au Cap Vert, à São Tomé, à Príncipe, à Timor et à Macao.



Portugal (République portugaise)

Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Plus de 90 % des Portugais sont catholiques; beaucoup ne pratiquent pas. <i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les liens entre les membres de la famille élargie sont très forts.• Les personnes âgées sont très respectées.• Il est inhabituel pour une famille de placer un parent âgé dans un foyer de soins de longue durée. Ce sont les filles et les belles-filles qui s'en occupent.• De nos jours, le rôle des sexes est moins défini, car les femmes remettent les normes culturelles en question et les enfants disposent de plus grandes possibilités de faire leurs propres choix.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Les rôles individuels des membres de la famille étaient clairement définis.• Les enfants partent de la maison quand ils se marient.• En ville, la plupart des foyers ont un seul enfant.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Soccer, athlétisme, course automobile, hockey sur roulettes.• Les gens vont au café et dans les discos, les cafés sont des lieux de rencontre pour les familles et les amis. Les adolescents peuvent se rencontrer dans un café tandis que les personnes plus âgées se rencontrent dans un autre; il y a des clubs de danse dans tout le Portugal.• Le Portugal a une longue tradition littéraire qui remonte au Moyen-Âge. Les ballades, ou <i>romanceiros</i>, étaient des formes poétiques très populaires à l'époque.• Le <i>fado</i> est une musique qui rappelle le blues d'Amérique du Nord. Fado signifie « destin » en portugais. Il se chante avec un profond sentiment de <i>saudade</i>, c'est-à-dire de tristesse ou de perte. La tradition veut qu'il soit chanté par un <i>fadista</i> vêtu de noir et accompagné par deux hommes jouant de la guitare.• Au Portugal, on utilise abondamment les carreaux de céramique.
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none">• Bureaucratique

...suite



Portugal (République portugaise)

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• Petit déjeuner – café au lait et rôties ou sandwich.• Déjeuner, servi vers 13 heures.• Collation servie vers 16 h 30.• Dîner servi entre 20 heures et 21 heures.• Le déjeuner et le dîner comprennent une soupe et un plat principal (viande ou poisson, légumes et fruit et dessert).• Les pommes de terre, le pain, le fromage et le riz sont des aliments de base.• Poisson et fruits de mer. Les sardines par exemple, sont grillées sur du charbon de bois et servies avec des pommes de terre bouillies.• Le porc est servi de diverses manières : <i>presunto</i>, jambon fumé ou saucisse (<i>chorizo</i>, saucisse à base de porc salé et épicée à l'ail et au paprika, <i>murcela</i>, boudin, et <i>alheira</i>, saucisse fumée à base de poulet, de pain et d'épices).• On sert généralement une soupe de légumes avant ou après le plat principal. Le <i>caldo verde</i>, est une soupe verte servie dans le nord du Portugal, elle est à base de pommes de terre, d'ail, de chou fourrager, d'huile d'olive et de saucisse.• Plat traditionnel : morue bouillie appelée <i>bacalhau</i> et plat de viande et de légumes bouillis appelé <i>cozido à portuguesa</i>.• L'huile d'olive et le vinaigre sont utilisés dans divers plats.• Les desserts comprennent le gâteau mousseline, le gâteau au miel, les tartes au flanc, le flanc de riz et la crème caramel.• On sert un café très fort de style expresso après le repas.• Le vin de table est peu dispendieux et bu à tous les repas.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• Façon de manger continentale; fourchette dans la main gauche et couteau dans la main droite.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	<ul style="list-style-type: none">• Les Portugais apprécient les écrits, sont bons en toutes oratoires.• Ils sont d'excellents négociateurs.
Gestes	<ul style="list-style-type: none">• Les Portugais sont réservés, mais font beaucoup de gestes pendant la conversation.• Pour demander à quelqu'un de s'approcher : agiter tous les doigts de la main, la paume tournée vers le haut.

...suite



Portugal (République portugaise)

Gestes (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Se pincer l'oreille et la secouer doucement en levant les sourcils signifie que ce qu'on mange est très bon.• Tirer la peau qui se trouve sous les yeux vers le bas avec l'index peut vouloir dire « Vous êtes perspicace » ou « Vous plaisantez ».• Écartier les doigts, la paume orientée vers le bas et secouer la main signifie « Plus ou moins ».• Le pouce frottant l'index et le majeur de la même main, paume vers le ciel, signifie de l'argent.• Toucher le pouce avec le bout des doigts, la paume vers le ciel, signifie crainte ou lâcheté.• Faire un « V » ou les oreilles de lapin dans le dos de quelqu'un est une insulte grave – signifie que la personne a une conduite répréhensible.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Les Portugais se serrent la main chaleureusement; il est impoli de ne pas tendre la main ou de ne pas employer le bon titre lors des salutations.• On s'adresse généralement aux Portugais par leur titre et leur nom de famille.• En général, les amis se donnent l'accolade.
Toucher	<ul style="list-style-type: none">• Le toucher fait partie des salutations; signe d'amitié.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• On ne pointe pas les gens du doigt.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Voir la section sur les rites funéraires associés aux diverses fois, religions et pratiques spirituelles.</i>

**RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE CHINE**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Beijing (capitale), Shanghai, Taipei, Guangzhou, Hong Kong.
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Nombre important de groupes ethniques et minoritaires.• 1,3 milliard d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Deuxième pays d'Asie par la superficie.• Ouest : montagnes et désert.• Est : rivières et plaines.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Nord : hivers très rigoureux; tempêtes de sable.• Sud : climat très chaud; moussons.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• L'une des plus vieilles civilisations au monde.• Nombreuses dynasties.• Mao Zedong, communiste.• Montée du capitalisme.• Un grand nombre des inventions viennent de Chine.• La Grande Muraille, longue de 6 000 km, a été construite au III^e siècle av. J.-C. afin de protéger la Chine des invasions du nord.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Agriculture : riz, tabac, maïs, orge, soja, cacahuètes.• Produits manufacturés.• Pétrole, minéraux, charbon, acier.• La pollution, la corruption, le crime et l'augmentation du chômage sont des problèmes émergents.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Le mandarin est la langue officielle.• Cantonais, hoisanais et une multitude de dialectes.• Pas d'alphabet; les caractères servent à exprimer les mots, les idées ainsi que les concepts.

... suite



République populaire de Chine

Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Bouddhisme, taoïsme, islam, christianisme.• La pensée du philosophe Confucius exerce une forte influence. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Société patriarcale : les hommes âgés prennent les décisions.• Les Chinois sont polis, accueillants, réservés; fiers de leur passé et de leurs réalisations.• Les personnes âgées sont respectées.• Les Chinois recherchent l'harmonie. S'insurgent rarement contre l'autorité.• Quelques différences entre les Chinois de la région continentale et les Chinois de Hong Kong, dont le mode de vie est influencé par la culture occidentale.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• La loyauté envers la famille est une valeur très importante.• Les enfants doivent faire honneur à la famille.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Les traditions artistiques remontent à des milliers d'années. Des objets en céramique ont été découverts dans des tombes vieilles de plus de 10 000 ans.• La calligraphie, art de bien former les caractères d'écriture, est la forme la plus élevée d'art visuel en Chine.• Riches traditions musicales avec de nombreux instruments indigènes.• Opéra chinois.• Le tennis de table, le basket-ball et le soccer sont des sports populaires.• Les temps libres se passent en famille et entre amis.• Regarder la télévision est un passe-temps favori dans tout le pays.
Autorité	<ul style="list-style-type: none">• Le statut social est important, le système hiérarchique doit être respecté.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• Traditionnellement, être à l'heure n'est pas important; la ponctualité est plus importante en affaires.

...suite



République populaire de Chine

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• Il y a plus de 2 000 ans, les Chinois imprimaient des livres de cuisine, importaient des denrées, mangeaient au restaurant et avaient inventé des modes de cuisson sophistiqués.• La cuisine varie en fonction des régions géographiques.• Les repas jouent un rôle important dans la socialisation.• Les personnes qui travaillent ont l'habitude d'acheter des aliments cuisinés, surtout pour le petit déjeuner.• Le déjeuner se prend habituellement sur le lieu de travail ou dans les cantines scolaires, où on sert toujours des aliments cuisinés.• Le dîner est le principal repas familial au cours duquel les gens se partagent plusieurs mets autour d'une table ronde.• Grande variété de viandes et de légumes.• Les produits laitiers n'entrent pas dans l'alimentation quotidienne.• Les produits du soja fournissent les protéines et le calcium.• Le riz cuit à la vapeur est un aliment de base.• Il est important d'équilibrer le froid et la chaleur dans le corps.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• Les Chinois mangent avec des baguettes à tous les repas.• Les plats sont généralement placés au milieu de la table et toujours accompagnés d'un bol de riz.• Il faut goûter à tous les plats présentés et on laisse de la nourriture dans l'assiette en signe d'appréciation.• Les Chinois mangent leur soupe à grands bruits et rotent à table afin de montrer que le repas est bon.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Expression	<ul style="list-style-type: none">• Les Chinois sont modestes au sujet de leurs aptitudes personnelles; il est impoli de se vanter.• Les Chinois cultivent l'art de la litote.• Critiques indirectes (dirigées vers la famille et les subordonnés).• On évite d'interrompre.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• On ne regarde pas les personnes d'autorité dans les yeux (signe de respect) et en public.

...suite



République populaire de Chine

Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none">Le visage doit rester impassible pendant les conversations.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">Tout va bien : pouces levés.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">Présentations : on salue d'abord la personne la plus âgée.Salutation : le moyen le plus traditionnel est une inclinaison, mais le serrement de main est aussi fréquent.On ne sourit pas pendant les présentations.Il est impoli d'utiliser le prénom sauf si on vous en donne l'autorisation.
Hochement	<ul style="list-style-type: none">Les Chinois hochent la tête, même s'ils ne comprennent pas.
Distance physique entre individus	<ul style="list-style-type: none">On garde une distance respectueuse.
Silence	<ul style="list-style-type: none">Le silence est très apprécié et traduit la politesse et la contemplation.Poser des questions peut paraître comme un manque de respect.
Toucher	<ul style="list-style-type: none">On ne se touche pas sauf si on connaît la personne.On ne pose pas la main sur la tête, le dos ou les épaules de son interlocuteur; et on ne pose pas la main ou le bras sur le dos d'une chaise sur laquelle un Chinois est assis.
Voix	<ul style="list-style-type: none">On parle doucement; parler fort est impoli.
Comportements acceptables	<ul style="list-style-type: none">Cracher dans la rue.
APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">Le rouge est une couleur porte-bonheur et la couleur des robes de mariée. Le blanc est la couleur de la mort.Des objets porte-bonheur (jade, ficelle autour du poignet) peuvent être portés pour assurer la bonne santé et la chance.

...suite



République populaire de Chine

SANTÉ, MALADIE ET MORT	
Santé	<ul style="list-style-type: none">• L'harmonie du corps, de l'âme et de l'esprit est importante.• Des objets porte-bonheur (jade, ficelle autour du poignet) peuvent être portés pour assurer la bonne santé et la chance. Éviter de les enlever sans en parler et sans demander la permission au préaïdié.
Consentement	<ul style="list-style-type: none">• Doit être donné par l'homme le plus âgé de la famille.
Soins personnels	<ul style="list-style-type: none">• Administrés de préférence par des soignants du même sexe.
Maladie	<ul style="list-style-type: none">• Pour beaucoup, l'harmonie entre le Yang (condition chaude) et le Yin (condition froide) dans le corps et l'environnement est le reflet d'une bonne santé.• Le patient est souvent passif; la famille doit participer.• Le patient peut refuser qu'on lui lave la tête quand il est malade.• Certaines personnes refusent qu'on leur prélève du sang, craignant un affaiblissement.
Processus de mort	<ul style="list-style-type: none">• Certaines personnes craignent que l'esprit ne s'égare.
Mort	<ul style="list-style-type: none">• La famille peut vouloir laver le corps après la mort.
Maladie terminale	<ul style="list-style-type: none">• Certaines familles préfèrent que le patient ne sache pas qu'il est atteint de maladie mortelle ou le lui dire elles-mêmes.• Attitude résignée et refus de parler de la maladie.
Douleur	<ul style="list-style-type: none">• Tendance à ne pas se plaindre; observer les signes non verbaux.

**SOMALIE**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Afrique (Corne de l'Afrique), océan Indien.
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Mogadiscio (capitale).
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Somali (95%).• Population 8,9 millions.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Montagnes et plaines arides.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Climat désertique légèrement tempéré sur le littoral. Deux saisons des pluies : de mars à mai et de septembre à décembre. Climat très sec et chaud entre décembre et février. Dans le nord, les températures sont plus élevées que dans le reste du pays et les précipitations y sont plus faibles.• Les températures peuvent atteindre 30 °C.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• L'histoire de la Somalie ancienne est méconnue; les Somalis et les populations autochtones cushites dont descendent les Somaliens vivaient dans la Corne de l'Afrique en l'an 1 000 apr. J.-C.• Les régions côtières étaient habitées par des pionniers venus d'Inde, de Perse, d'Arabie et du Portugal.• La Somalie s'est opposée au colonialisme – France, Grande-Bretagne, Italie.• Indépendance en 1960 – République de Somalie, unification de la Somalie britannique et de la Somalie italienne.• 1981, guerre civile.• Instabilité politique.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• L'instabilité politique, la pénurie de main-d'œuvre spécialisée, la famine, etc. nuisent à la croissance économique.• Principales exportations : mouton, chèvre, bétail et chameau.• Autres exportations : maïs, sorgho, canne à sucre, manioc, haricots et bananes.• De récentes découvertes de gaz naturel et de pétrole ont suscité l'intérêt de sociétés américaines et européennes.• Dans certaines régions, 50 à 70 % de la population est nomade et vit de l'élevage de chameaux, de bétail, de moutons et de chèvres.

...suite



Somalie

Langues	<ul style="list-style-type: none">• Le somali et trois autres dialectes.• Le somali n'avait pas de version écrite jusqu'à tout récemment; n'est pas encore entièrement normalisé.• L'arabe.• Les personnes instruites parlent l'anglais ou l'italien.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• La presque totalité de la population est musulmane (sunnites). <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les habitants des régions rurales ne connaissent rien d'autre que leur pays.• Égalité; n'obéissent qu'à Allah.• Les femmes peuvent posséder des biens et gérer des entreprises.• La femme occupe une place très importante au sein de la famille élargie.• Les mariages arrangés sont courants; le divorce est légal.• Les femmes et les filles doivent faire preuve de modestie et d'humilité (<i>hisaut</i>).• La femme marche derrière l'homme dans la rue par respect, suivie des enfants.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Société clanique.• La loyauté envers la famille est importante.• Les bonnes actions apportent l'honneur à la famille.• Les membres de la famille les plus fortunés aident ceux qui sont dans le besoin.• Hiérarchie familiale – les personnes qu'on aide sont identifiées par ordre de priorité.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Les loisirs préférés des adultes consistent essentiellement à passer leur temps avec les amis et la famille.• Soccer et basket-ball.• Le somali est une langue très riche et expressive; la poésie est une passion nationale.

...suite



Somalie

ALIMENTATION ET REPAS

Alimentation

- La cuisine témoigne de l'ingéniosité des habitants qui disposent de ressources limitées.
- La journée commence avec un pain plat, le *canjero*, du foie et des céréales ou du gruaux à base de millet ou de semoule de maïs.
- Le repas de midi est le plus important : riz ou nouilles (les pâtes sont devenues très populaires sous la domination italienne) servies avec de la sauce et parfois de la viande.
- Le repas du soir est très léger : haricots, *muffo* (galettes à base d'avoine ou de maïs) ou une salade et plus de *canjero*.
- Thé épicé; le lait de brebis, de chèvre et de chamelle est aussi populaire.
- Le lait est un aliment de base pour beaucoup de Somaliens des régions rurales; les hommes qui se déplacent avec les troupeaux de chameaux peuvent en boire jusqu'à neuf litres par jour.
- Le lait est conservé dans un pot couvert ou un sceau en bois (où le lait frais peut se garder pendant des jours malgré la chaleur).
- Le beurre cuit devient du *ghee*; peut se conserver plusieurs mois dans un récipient en cuir.
- Le lait de chamelle fermenté pendant un mois se transforme en *jinow*, substance crémeuse qui ressemble à du yogourt.
- Les Somaliens apprécient la chair de chèvre, de chameau, de mouton ou d'agneau.
- Il est interdit pour les musulmans de manger du porc ou des produits du porc.
- Seulement les jeunes mâles ou les femelles trop vieilles pour mettre bas sont consommés.
- En plus de la viande de chameau, les Somaliens consomment le gras contenu dans la bosse du chameau (*gol*). Les chameaux dont la bosse est très haute (jusqu'à un mètre) sont sacrifiés pour leur chair.

Étiquette

- Le groupe des hommes et le groupe des femmes mangent séparément.
- On sert les hommes en premier.
- On se lave les mains dans un bol d'eau avant et après le repas.
- Pendant les fêtes, on se parfume les mains après le repas.
- Un grand plat commun est posé sur la table.
- Le repas se prend avec la main droite pour seul ustensile dans le plat commun posé au centre de la table.
- Les invités reçoivent des portions plus importantes.
- On ne se gave pas.



Somalie

COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Les Somaliens sont réputés pour leur éloquence, leur esprit et leurs histoires; ils ont tendance à juger les gens en fonction de leurs talents d'orateur.• Les proverbes jouent un rôle important dans la communication quotidienne et les gens les utilisent souvent.• La langue est considérée comme un moyen de sauver la face et de montrer sa puissance.• L'humour est utilisé pour se défendre des critiques ou de s'extirper avec élégance d'une situation embarrassante.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Les Somaliens ponctuent leur discours en faisant de grands gestes avec les mains et les bras.• Les yeux suivent les mains; on agite les doigts.• Les idées sont souvent exprimées par des gestes manuels (placer les deux index en parallèle signifie « pareil », un mouvement rapide de la main ouverte et du poignet signifie « rien » ou « non »).• Le pouce sous le menton signifie que le ventre est plein.• Claquer les doigts signifie « il y a longtemps » ou « et ainsi de suite ».
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Les Somaliens aiment se serrer la main entre eux, généralement pas avec les étrangers.• Les musulmans serrent la main seulement des personnes du même sexe.• En Somalie, on se salue par son nom.• Les gens se saluent souvent en disant <i>nabad</i> (paix).• Après s'être salués, les gens s'enquèrent de leur santé et échangent des renseignements.• Les hommes se serrent la main fermement trois fois avant de la placer à plat sur le cœur.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**RÉPUBLIQUE DE CORÉE (CORÉE DU SUD)**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie• Péninsule située dans le nord-est de l'Asie, au sud de la Russie et de la Chine.• La mer du Japon et le détroit de Corée séparent la Corée du Japon à l'est.• La mer Jaune sépare la Corée de la Chine à l'ouest.
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Séoul (capitale); Busan.
Groupe ethnique	<ul style="list-style-type: none">• Coréens.• 48,8 millions d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Variée.• Les montagnes occupent environ 75 % du territoire.• Région fertile à la végétation luxuriante dans le sud-ouest du pays, appelée grenier à riz de la Corée.• Environ 300 des 3000 îles qui entourent la Corée ne sont pas habitées.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Quatre saisons.• Les régions du nord sont plus froides que celles du sud.• Hiver – commence en novembre et se termine en mai. Vent glacial de Sibérie; les températures peuvent descendre jusqu'à moins -15 °C.• Été (saison de la mousson) – juin à août; chaud et humide, les températures peuvent atteindre 35 °C.• Printemps et automne – températures modérées; ciel clair et brillant.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• On a trouvé des vestiges dans la péninsule de Corée datant de 5 000 av. J.-C.• Plaques d'imprimerie datant du XIV^e siècle. Les livres étaient imprimés avant que Gutenberg invente les caractères d'imprimerie en Europe au XV^e siècle.• La dynastie Choson a régné de 1392 jusqu'à 1910, plus longtemps que la plupart des autres dynasties mondiales.• Fin du XIX^e siècle, la Chine, la Russie et le Japon ont cherché à occuper la Corée.• Invasion japonaise 1910-1945.• Indépendance en 1948.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Technologie électronique, industries de fabrication et de services.• Les employés de rang inférieur doivent faire preuve de respect envers les employés de rang supérieur.

... suite



République de Corée (Corée du Sud)

Économie (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Les femmes occupent des rôles traditionnels dans l'enseignement et le travail de bureau; elles représentent environ 40 % de la population active coréenne.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Coréen
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Bouddhisme, christianisme, confucianisme. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• La vie est définie par les relations familiales.• Il est essentiel de sauver la face, d'avoir une bonne réputation; cette valeur sous-tend les comportements.• Les préceptes du confucianisme influencent le rôle de la famille et les relations entre le gouvernement et les gens, les hommes et les femmes, les parents et les enfants, et les personnes âgées et les jeunes.• On enseigne aux enfants à respecter leurs aînés et à s'acquitter de leurs obligations familiales.• Les familles s'occupent des parents âgés.• Le groupe des hommes et le groupe des femmes socialisent séparément.• Les femmes restent à la maison après le mariage.• Les Coréens sont travailleurs et compétitifs.• Le protocole est très important; on signifie le respect en fonction de la position sociale ou de l'âge de la personne. Sinon, on devient une non-personne dont on ne s'occupe pas.• Volonté de souffrir pour le bien du pays.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Traditionnellement, les membres de la famille élargie vivent ensemble.• De plus en plus de gens ont leur propre appartement en ville.• Les familles sont plus petites.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• L'industrie des loisirs est en plein essor. Sports traditionnels : <i>taekwondo</i>, art martial, et <i>ssirum</i>, sport pour spectateurs similaire à la lutte.• Médailles internationales de handball, volley-ball, tir à l'arc, natation et lutte.• Le basket-ball, le soccer et le ski sont des sports populaires.• Tous les Coréens, quel que soit leur âge, aiment faire de la randonnée en montagne.

...suite



République de Corée (Corée du Sud)

Autorité	<ul style="list-style-type: none">• Les supérieurs sont très respectés.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• Relativement ponctuels.
ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• Autrefois, tous les membres de la famille prenaient le petit-déjeuner ensemble pour le principal repas de la journée.• La société s'étant industrialisée et occidentalisée, le dîner est désormais le principal repas de la journée.• Le repas comprend une soupe (<i>kuk</i>) et du riz ou des pâtes (<i>pap</i>), servis avec des plats d'accompagnement très épicés, comme le <i>banchan</i> à base de légumes, de bœuf, de poulet, de porc ou de poisson.• Ragoûts composés de viande, de pommes de terre, d'oignons, de tofu, et de courgettes, assaisonnés avec de l'huile de sésame, de l'ail, du poivre et d'une pâte de haricot ou de poivron rouge appelée <i>chigae</i>.• À tous les repas, on sert des légumes fermentés épicés appelés <i>kim chi</i> (chou chinois, <i>paechoo</i>, et radis ou concombres marinés dans de la saumure, assaisonnés ensuite avec de l'ail, des oignons, du gingembre, des chilis et des granules de poisson salé).• En ville, on conserve les légumes dans des bocaux scellés qu'on place au réfrigérateur ou dans un endroit frais pendant au moins un mois.• À la campagne, les cuisiniers conservent le <i>kin chi</i> dans des pots d'argile enterrés dans le sol pour qu'il puisse fermenter.• Le thé au ginseng ou au gingembre et le thé vert sont des boissons chaudes très appréciées.• Boissons froides au kaki doux ou à la cannelle et sucrées avec du miel.• Pendant les fêtes, on sert des gâteaux de riz sucrés et collants fourrés à la gelée de haricots rouges, aux noix ou aux fruits.• Les Coréens aiment les biscuits au riz, aux haricots, aux graines de sésame et à la mélasse.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• On attend que les personnes les plus âgées prennent leur cuillère ou leurs baguettes avant de commencer à manger.• On n'utilise pas de couteau ou de fourchette.• La nourriture est coupée en bouchées avant d'être servie.• Tous les aliments sont placés en même temps sur la table et consommés dans des bols.

...suite



République de Corée (Corée du Sud)

Étiquette (suite)	<ul style="list-style-type: none">On boit la soupe à grands bruits, on claque des lèvres et on rote pour montrer qu'on apprécie le repas.
COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">Les conversations sont animées et très intenses quand les propos sont sérieux.Les Coréens écoutent attentivement.Sauver la face est important.L'âge détermine la façon dont on s'adresse à une personne; il existe différents moyens de s'adresser à une personne plus âgée ou plus jeune qui reflètent cet aspect de la culture.On s'adresse de manière polie et formelle aux personnes âgées et aux étrangers; de manière plus informelle avec les amis.On peut répondre de manière positive à une question lorsqu'en fait on veut dire le contraire. Les réponses « oui », « ouais » « non » « aniyo », dépendent de la nature de la question. Cela peut aboutir à des incompréhensions.Pour être poli, on est d'accord avec votre question puis on y répond.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">Il est de mise de baisser les yeux quand on s'adresse à une personne plus âgée; regarder la personne directement dans les yeux est un manque de respect.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">On se salue en s'inclinant.Les hommes d'affaires se serrent la main et s'inclinent.On n'appelle jamais une personne plus âgée par son prénom; on utilise le titre et le nom de famille.
Distance physique entre individus	<ul style="list-style-type: none">On garde ses distances.Les gens ont l'habitude de travailler les uns près des autres.
Toucher	<ul style="list-style-type: none">On ne touche pas; toucher est un affront.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>



SRI LANKA	
Continent	<ul style="list-style-type: none">• Asie
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Colombo (capitale).
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Cinghalais (Indiens; 74 %).• Tamouls (20 %).• 20 millions d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Petite île tropicale de l'océan Indien.• Sud – montagnes.• Forêts tropicales humides peuplées d'éléphants, de léopards, de crocodiles, de paresseux, d'ours, de chacals, de paons et de roussettes.• Les fruits tropicaux, comme l'ananas, la mangue, le fruit de la passion, la papaye et l'avocat, poussent en abondance.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Tropical.• Mousson.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Pionniers venus d'Inde entre 500 et 300 av. J.-C.• Les Tamouls originaires des États du sud de l'Inde se sont installés dans la péninsule de Jaffna, qui est encore le centre de la culture tamoule du Sri Lanka.• Meilleurs irrigateurs du monde ancien.• Le Sri Lanka, autrefois appelé Ceylan, a été colonisé par les Européens.• En 1948, le Ceylan est devenu un État indépendant au sein du Commonwealth britannique (s'est appelé Sri Lanka en 1972).• Conflits permanents entre les Cinghalais et les Tamouls.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Agriculture – principale activité économique.• Plantations de thé, de caoutchouc, de cannelle, de clou de girofle et de noix de coco.• Exploitation minière – pierres précieuses (émeraude et rubis).• Le meilleur graphite au monde.

...suite



Sri Lanka

Langues	<ul style="list-style-type: none">• Cinghalais et tamoul – langues officielles; le cinghalais est la langue principale.• Anglais – principale langue des affaires.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Bouddhisme (70 %; Cinghalais), hindouisme (15 %; Tamouls), christianisme et islam.• Le bouddhisme et l'hindouisme influencent la vie politique, culturelle et sociale. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Système de castes, classes sociales héréditaires qui déterminent le choix de profession et des partenaires dans le mariage; disparaît peu à peu.• Les gens sont aimables et ouverts.• La famille et l'éducation sont deux valeurs importantes.• Les enseignants et les personnes diplômées sont très respectés.• Modestie, obéissance; loyauté envers la famille et le groupe.• Beaucoup de femmes travaillent en dehors de la maison, mais leur principale fonction est celle de femmes et de mères.• Les femmes s'occupent des finances et ont souvent le dernier mot lorsqu'il s'agit d'arranger le mariage des enfants.• Le mariage, traditionnellement arrangé par les parents, est considéré comme l'événement le plus important de la vie des Sri Lankais.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Les liens familiaux sont très forts.• Les personnes âgées vivent avec les enfants adultes; elles sont respectées.• Les membres de la famille élargie ont tendance à vivre ensemble à l'intérieur d'un domaine qui abrite plusieurs maisons et jardins.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Cricket, soccer, tennis de table, volley-ball.• Films sri lankais et occidentaux.• Les loisirs sont consacrés à la famille, aux événements scolaires ou aux célébrations religieuses.• Raconter des histoires est un divertissement important, surtout dans les régions rurales.• Lorsque les hommes et les femmes se rendent visite, ils se séparent en deux groupes. Les hommes jouent au bridge; les femmes se rassemblent dehors ou sous la véranda pour bavarder, chanter et faire de la tapisserie ou de la vannerie.



Sri Lanka

Culture, sports et loisirs (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Objets d'artisanat (batik, tissage et travail du métal). • L'humour raffiné est une caractéristique de l'art sri lankais; <i>kolam</i>, mélange de danse, de mime et de drame; <i>baila</i>, chansons d'amour, histoire, événements sociaux et politiques. • Le tambour est un instrument national. • La tradition littéraire remonte à plus de 2 000 ans. • Théâtre et spectacles de marionnette.
ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE	
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • La nourriture ne sert pas qu'à s'alimenter; elle exprime la spiritualité et la dévotion à l'égard de la famille et des amis. • Le riz a une signification mystique et doit être servi à toute occasion spéciale; les hindous et les bouddhistes s'en servent d'offrande au temple. • Le déjeuner est le repas le plus important de la journée. • Peu de viande; beaucoup de légumes et de noix. • En ville, on prend un petit déjeuner léger (pain avec confiture, curry, <i>dhal</i> (soupe de lentilles) ou fruits frais. • <i>Hoppers</i>, crêpes fines à base de farine de riz (hoppers aux œufs et au miel et au yogourt). • Régions rurales – petit déjeuner plus copieux et épicé. • Riz (rouge ou blanc) – cuit dans du lait de coco ou de l'eau. • Le <i>lamprais</i> est un plat à base de riz cuit dans du bouillon de viande et de légumes. • Currys – mets favoris pour le déjeuner et le dîner. • Épices cultivées localement (curcuma, cardamome, clou de girofle, muscade, poivre noir, cannelle, feuilles et poudre de curry, feuilles de pandanus, chili et ail frais). • Multitude de plats au curry (poisson, poulet, céréales ou fruit et légumes; les vendeurs ambulants vendent des rôtis farcis au curry). • Currys – plats épicés servis avec des plats d'accompagnement. • Le <i>toddy</i> est une boisson alcoolisée populaire, obtenue par fermentation de la sève d'inflorescences de cocotier.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none"> • On mange avec les doigts de la main droite plutôt qu'avec une fourchette et une cuillère. • Les hommes et les invités sont servis en premier. • Après le repas, les gens se désaltèrent et se lavent les mains dans un bol d'eau.



Sri Lanka

COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• La tête est la partie la plus sacrée du corps; les pieds la partie la moins sacrée.• On ne touche pas la tête d'une autre personne.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• On passe les objets et on mange avec la main droite (la main gauche sert à faire sa toilette).• On se sert des deux mains pour donner ou recevoir des cadeaux (une seule main signifie que le cadeau n'est pas offert de bon cœur).• Pour demander à quelqu'un de s'approcher : tenir la main au niveau de la tête, la paume vers l'extérieur et agiter tous les doigts.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Pas de poignée de main quand on rencontre et on quitte les gens (salutation traditionnelle).• On met la paume sous le menton et on s'incline légèrement.• Aujourd'hui, la plupart des gens se serrent la main, mais seulement entre personnes du même sexe.• Les titres sont importants même parmi les amis proches.
Hochement	<ul style="list-style-type: none">• Secouer la tête ou la basculer de droite à gauche signifie le consentement.• Secouer la tête légèrement de droite à gauche est un signe de concentration.• Pour dire non, on secoue la tête vivement en gardant la bouche fermée.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Se tenir la main entre personnes du sexe opposé.• Montrer du pied.• Il est impoli de pointer du doigt.

...suite



Sri Lanka

APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• Fierté dans l'apparence.• Les jeunes portent des vêtements occidentaux.• Les personnes plus âgées portent des vêtements traditionnels (un sari pour les femmes et un pantalon large sous une chemise longue pour les hommes).• À la maison, les hommes portent une chemise sans manche et un sarong, pièce d'étoffe drapée autour de la taille qui descend jusqu'aux chevilles.
Hygiène	<ul style="list-style-type: none">• On utilise la main gauche pour faire sa toilette.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

**RÉPUBLIQUE DE TRINITÉ-ET-TOBAGO**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Amérique du Nord• Situé au large du Venezuela.
Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Port of Spain (capitale).• Scarborough (capitale de Tobago).
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• L'une des populations les plus multiethniques au monde.• Afrique, Inde, Europe, Asie, Moyen-Orient.• La plupart des gens sont des Indiens d'Asie (40 %) ou noirs (36 %). La population de Tobago est essentiellement de couleur noire.• Un peu plus d'un million d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Trinité – région montagneuse.• Tobago – région de collines et de plaines.• Forêts tropicales humides, rivières, mangroves, savanes tropicales, ruisseaux et vie marine variée et colorée.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Les températures varient entre 20 °C à 32 °C.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Colonie espagnole en 1552 (200 ans).• Tobago est passé entre les mains des Espagnols, des Français, des Britanniques et des Hollandais entre le XV^e et le XVIII^e siècle.• En 1797, l'Espagne a rendu la Trinité aux Britanniques.• L'esclavage a été aboli dans les années 1830.• République du Commonwealth en 1976.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• On a découvert du pétrole à la Trinité au début des années 1900.• Principales exportations : ammoniac, urée, méthanol, pétrole et tiges de fer métallique.• Son économie est la plus importante des pays du Commonwealth des Caraïbes.• Le boom du pétrole a amélioré le statut de la femme – plus d'éducation et d'emplois.• Les femmes progressent régulièrement dans des postes professionnels mieux rémunérés.

...suite



République de Trinité-et-Tobago

Langues	<ul style="list-style-type: none">• Anglais – langue officielle.• Tous les Trinidiens et Tobagoniens parlent un patois créole à base française.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Société aux multiples religions.• Un grand nombre de confessions chrétiennes.• Les églises évangélique et baptiste prennent de l'expansion.• L'hindouisme est pratiqué par le plus grand nombre (24 %).• Islam, bouddhisme et taoïsme.• L'orisha, une religion africaine traditionnelle, a été récemment reconnue par le Parlement. Il s'agit d'un système de croyances fondées sur la nature et comprend une riche mythologie et des lignes directrices concernant le style de vie. Les adeptes de l'orisha célèbrent un festival appelé <i>oshun</i>, au cours duquel ils nettoient les rives des rivières et font des offrandes à la mer. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles. »</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les Trinidiens et Tobagoniens sont religieux et vont à l'église chaque semaine.• Les Trinidiens et Tobagoniens sont aimables, respectueux, volontaires, instruits et loyaux.• Les personnes âgées et les membres du clergé sont tenus en haute estime.• Les gens sont fiers de leur riche héritage.• Les enfants sont choyés; discipline stricte.• La famille élargie s'occupe aussi des enfants.• La plupart des enfants vivent avec leurs parents jusqu'au mariage.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• La famille élargie est importante en général.• Les frères et sœurs et les membres de la famille élargie vivent les uns près des autres.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Musique calypso.• Tambours métalliques.• Cricket; soccer; sports aquatiques.
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none">• La ponctualité a peu d'importance.

... suite



République de Trinité-et-Tobago

ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE**Alimentation**

- Les Trinidadiens et Tobagoniens aiment cuisiner et manger.
- L'histoire de la Trinité se reflète dans son alimentation; mélange de goûts et de styles des groupes ethniques et coloniaux différents.
- Le petit déjeuner est léger (thé, jus, céréales, pain, fromage, viande, œufs).
- Le déjeuner est le repas principal.
- La plupart des plats contiennent du poisson ou du poulet.
- Mets principaux : gratin de macaroni, ragoût de poulet, galette de pain plate frite et poisson salé cuit avec des légumes.
- Riz accompagné de pois chiches ou de légumes.
- Les Indiens d'Asie mangent des rôtis.
- Les gens mangent peu de desserts; des fruits ou de la crème glacée.
- Le dîner dominical typique comprend le *calaloo*, mélange d'épinard et de crabe. Les autres plats favoris sont le crabe au curry et le coocoo, plat à base de maïs et d'okra.

Étiquette

- On utilise les fourchettes, les cuillères ou les mains pour manger.
- On ne se ressert pas en compagnie.

COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE**Langage gestuel**

- Rire.
- Les gestes manuels servent à ponctuer les propos.
- Aspirer de l'air entre les dents exprime le dégoût, la frustration ou la désapprobation. Il est impoli pour les jeunes de se comporter ainsi devant une personne plus âgée.

Salutations

- Les amis proches se serrent la main ou se font l'accolade.
- Les femmes ou les couples se font la bise une fois sur la joue.
- Les hommes se saluent parfois à l'aide du *bounce* – le poing est fermé et touche celui de son interlocuteur.
- Les amis s'enquêtent de leur santé quand ils se saluent.
- Les prénoms et les surnoms ne sont utilisés qu'entre membres de la famille ou amis.
- Le titre, Monsieur, Madame, Mademoiselle, est suivi du nom de famille.



République de Trinité-et-Tobago

APPARENCE ET SOINS PERSONNELS	
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• L'apparence est importante.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Voir la section sur les rites funéraires associés aux diverses fois, religions et pratiques spirituelles.</i>

**UKRAINE**

Continent	<ul style="list-style-type: none">• Europe (sud-est).
Principales villes	<ul style="list-style-type: none">• Kiev (capitale).
Principaux groupes ethniques	<ul style="list-style-type: none">• Ukrainien.• Russe.• Environ 50 millions d'habitants.
Géographie	<ul style="list-style-type: none">• Terres agricoles fertiles (était appelé grenier de l'Europe).• Monts Carpathes à l'ouest.
Climat	<ul style="list-style-type: none">• Étés agréables, hivers enneigés.
Histoire	<ul style="list-style-type: none">• Nombreuses dominations dont la dernière est la domination russe.• Accident nucléaire à Tchernobyl en 1986.• Indépendance en 1991.• Université à Lviv en 1661, l'une des plus vieilles au monde.
Économie	<ul style="list-style-type: none">• Transition du communisme à l'économie de marché.• Taux de chômage élevé.• Céréales, charbon, fer, gaz, sel et argile.• Machinerie, automobiles et camions, tracteurs, aéronefs, produits électroniques et navires.
Langues	<ul style="list-style-type: none">• Ukrainien.• Russe.
Religion/ Spiritualité	<ul style="list-style-type: none">• Christianisme (orthodoxe ukrainien et catholique ukrainien).• Un demi-million de Juifs. <p><i>Pour plus de détails sur les religions, voir la section « Religions/Croyances spirituelles ».</i></p>
Valeurs sociétales	<ul style="list-style-type: none">• Les Ukrainiens aiment chanter et danser.• L'ouverture, l'humour, les traits d'esprit et l'individualisme sont appréciés.• Les amitiés sont importantes.• Les deux tiers de la population habitent et travaillent en ville.

...suite



Ukraine

Valeurs sociétales (suite)	<ul style="list-style-type: none">• L'éducation est fortement appréciée.• Il est important d'être ukrainien.• Le christianisme retrouve une place importante dans la vie de nombreux Ukrainiens.
Famille	<ul style="list-style-type: none">• Les familles sont très proches.• Pénurie de logements; logements surpeuplés.
Culture, sports et loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Les Ukrainiens aiment recevoir leurs amis chez eux.• Le soccer est le sport national favori.• Volley-ball, basket-ball, course de chevaux et ping-pong.• Randonnée et escalade en montagne.• Vedettes de hockey.• Chanson, danse folklorique.• Les œufs de Pâques ukrainiens (<i>pysanky</i>) sont une tradition de Pâques réputée.• Tissage et travail du bois.• Peinture d'icônes.• Le ballet de Kiev et l'un des meilleurs au monde.• Nikolai Gogol, auteur.
	ALIMENTATION ET ÉTIQUETTE
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• Petit déjeuner léger.• Le repas principal est servi en milieu d'après-midi : deux plats de résistance (soupe et viande ou poisson).• Le troisième repas est servi à 18 heures ou 19 heures et se mange en famille.• Repas copieux (feuilles de chou farci, poivrons ou tomates farcis à la viande).• Boulettes de pâte (<i>varenyky</i> ou <i>pyrohy</i> fabriquées à base de farine et farcies au fromage, à la viande, aux légumes, aux fruits ou à la confiture). Souvent servies avec de la crème sure.• Le <i>borscht</i>, soupe de betterave et de viande.• L'Ukraine est réputée pour ses pains et pâtisseries.
Étiquette	<ul style="list-style-type: none">• Les mains doivent être posées sur la table, on ne doit pas les garder sur les genoux.• Fourchette dans la main gauche couteau dans la main droite.• Il est mal vu de laisser des aliments dans l'assiette – considéré comme du gaspillage.

... suite



Ukraine

COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE	
Étiquette (suite)	<ul style="list-style-type: none">• Les invités rendent hommage à leur hôte en demandant d'être resservis.• Quand une personne refuse d'être resservie, on considère qu'elle est réservée.
Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none">• Les femmes apprécient la galanterie chez les hommes; un homme doit tenir la porte pour une femme ou lui offrir son siège dans l'autobus au risque de passer pour un malotru.• Les jeunes offrent leur siège aux personnes plus âgées.• Il est poli de se lever lorsqu'une femme entre dans une pièce.
Contact visuel	<ul style="list-style-type: none">• Il est important de regarder son interlocuteur dans les yeux de temps à autre pendant la conversation.
Expressions faciales	<ul style="list-style-type: none">• Réservées.• Sourire aux étrangers est rare et considéré comme du flirt.
Langage gestuel	<ul style="list-style-type: none">• Les gestes manuels et corporels sont utilisés avec modération.• Il est grossier de pointer du doigt.
Salutations	<ul style="list-style-type: none">• Les Ukrainiens se serrent la main quand ils se rencontrent et se quittent.• Les hommes attendent que la femme tende la main d'abord.• Dans des situations formelles, on utilise le titre et le nom de famille.• Salutation informelle : on fait un salut de la main et on dit « bonjour ».• Lorsqu'on rencontre une personne pour la première fois, on lui serre la main et on se présente.
Hochement	<ul style="list-style-type: none">• Approbation.
Attitudes inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Garder les mains dans la poche ou les bras pliés sur la poitrine lorsqu'on parle à un supérieur.• Mâcher de la gomme en parlant.
Habillement	<ul style="list-style-type: none">• Mode européenne.• À la campagne, les femmes portent des foulards de couleur.
Santé, maladie et mort	<i>Remarque : Ces questions étant souvent tributaires de la religion, voir la section sur les religions pour plus de détails.</i>

Références bibliographiques

Ouvrages choisis

AXTELL, Roger E. *Gestures. The DO's and TABOOS of Body Language Around the World*. New York, John Wiley & Sons, 1998. ISBN 0-471-18342-3.

FORD, Clyde W. *We Can All Get Along. 50 steps you can take to help end racism at home, at work, your community*. New York, Dell Publishing, 1994. ISBN 0-440-5-570-4.

LEWIS, Richard D. *When Cultures Collide. Leading Across Cultures*. 3^e éd. Boston, Nicholas Brealey International Publishing, 2006. ISBN-13 : 978-1-904838-02-9; ISBN-10: 1-904838-02-2.

MATLINS, Stuart M, et Arthur J. MAGIDA, éditeurs. *How to Be a Perfect Stranger. The Essential Religious Étiquette Handbook*. 3^e éd. Woodstock (Vermont), Skylight Paths Publishing, 2003. ISBN 1-893361-76-5.

NORRIS, Donald M, et M.C. Joelle Fignole LOFTON. *Winning With Diversity. A Practical Handbook for Creating Inclusive Meetings, Events, and Organizations*. États-Unis, American Society of Association Executives Foundation, International Association for Exposition Management Foundation, International Association of Convention and Visitor Bureaus Foundation, Meeting Professionals International Foundation, et Professional Convention Management Association Education Foundation, 1994. ISBN 0-88034-093-2.

SRIVASTAVA, R. *The Healthcare Professional's Guide to Clinical Cultural Competence*. Toronto, Elsevier Health Science/Mosby, Canada, 2007.

TING-TOOMEY, Stella. *Communicating Across Cultures*. New York, The Guildford Press, 1999. ISBN 1-572530-445-6 (broché).

TURKWYCH, Christine, et Helena GUERREIRO-KLINOWSKI. *Intercultural Interviewing: The Key to Effective Hiring in a Multicultural Workforce*. Hull (Québec), International Briefing Associates, 1992.

VARNER, Iris, et Linda BEAMER. *Intercultural Communication in the Global Workplace*. New York, McGraw-Hill/Irwin, 2005. ISBN 0-07-282922-2.

KOLB, Patricia J. *Caring for our Elders: Multicultural Experiences With Nursing Home Placement*. New York, Columbia University Press, 2003.

Articles

ANDERSON, Joan M, et autres. « Health Care Reform and The Paradox of Efficiency : "Writing in" Culture », *International Journal of Health Services*, vol. 37, n° 2, 2007, p. 291-320.

BLANTER, Rita, et Patricia M. PAGE. « Successful Culturally Sensitive Home Care Program ». *Caring Magazine*, Décembre 1995, p. 12-14.

BROTMAN, Shari. « The Primacy of Famille in Elder Care Discourse : Home Care Services to Older Ethnic Women » *Canadian Journal of Gerontological Social Work*, vol. 38, n° 3, 2002, p. 19-52.

BROTMAN, Shari. « The limits of multiculturalism in elder care services ». *Journal of Aging Studies*, vol. 17, mai 2003, p. 209-229.

CAPITMAN, John. « Defining Diversity: A Primer and a Review ». *Generations*, automne 2002, p. 8-14.

CHANG, Wei-Wen. « Cultural Competence of International Humanitarian Workers ». *Adult Education Quarterly*, mai 2007.

CHENOWETHM, Lynn, et autres. « Cultural Competency and Nursing Care: an Australian perspective ». *International Nursing Review*, vol. 53, 2006, p. 34-40.

CHRISMAN, N. J. « Backyard cultural change: diversity workshops at the institution level ». *Journal of Multicultural Nursing & Health*, vol. 4, n° 1, 1998, p. 6-10.

DIESER, Rodney B. et J. J. PEREGOY. « A multicultural critique of three therapeutic recreation service models ». *Annual in Therapeutic Recreation*, n° 8, 1999, p. 56-69, 82-3, 90.

DIESER, Rodney B. « Understanding Cross-Ethnic Interactions When Using Therapeutic Recreation Models ». *Therapeutic Recreation Journal*, 2003, vol. 37, n° 2, p. 175-189.

DREACHSLIN, Janice. « A systems Approach to Culturally and Linguistically Competent Care ». *Journal of Healthcare Management*, vol. 52, n° 4, juillet/août 2007.

EVANS, Bronwynne C, et Billie M. SEVERTSEN. « Storytelling as Cultural Assessment ». *Nursing and Health Care Perspectives*, août 2001, p.181-183.

GILL, Sheern. « Spirituality and Religion in Multiethnic Palliative Care ». *Cancer Nursing Practice*, vol. 4, n° 1, p.17-21.

GOLD, Marla Fern. « Making Diversity Work ». *Provider*, mai 2007, p. 27-37.

HENDRIX, Levanne R. « Intercultural Collaboration: An Approach to Long Term Care for Urban American Indians ». *Care Management Journals*, vol. 4, n° 1, 2003, p. 46-52.

JEZEWSKI, M.A. « Culture Brokering as a Model for Advocacy ». *Nursing and Health Care*, vol. 14, n° 2, 1993, p.78-85.

JONES, Mary Elaine, Carolyn. L. Cason, et autres. « Cultural attitudes, knowledge, and skills of a health workforce ». *Journal of Transcultural Nursing*, vol. 15, n° 1, 2004, p. 283-90.

KAGAWA-SINGER, M. « Diverse cultural beliefs and practices about Death and dying in the elderly ». *Gerontology and Geriatrics Education*, vol. 15, n° 1, 1994, p. 101-116.

KAGAWA-SINGER, M. « Cross-cultural views of disability ». *Rehabilitation Nursing*, vol. 19, 1994, p. 362-365.

- LESTER, Nora. « Cultural Competence: A Nursing Dialogue ». *American Journal of Nursing*, vol. 98, n° 8, 1998, p. 26-33.
- LESTER, Nora. « Cultural Competence: A nursing dialogue 2 ». *American Journal of Nursing*, vol. 98, n° 9, 1998, p. 36-42.
- LEVINE, Carol. « Family Caregivers, Health Care Professionals and Policy Makers: The Diverse Cultures of Long-Term Care ». *Journal of Social Work in Long-Term Care*, vol. 2, n° 1/2, 2003, p. 111-123.
- MASSON, Veneta. « Here to Be Seen: Ten Practical Lessons in Cultural Consciousness in Primary Health Care ». *Journal of Cultural Diversity*, vol. 12, n° 3, automne 2005, p. 94-98.
- MOLD, Freda, Joan FITZPATRICK, et autres. « Minority ethnic elders in care homes: a review of the literature ». *Age & Ageing*, vol. 34, n° 2, 2005, p. 107-13.
- PHILLIPS, Marris. « The Challenge of Cultural Diversity ». *Dermatology Nursing*, vol. 15, n° 4, août 2003.
- RAWLINGS-ANDERSON, Karen. « Assessing the cultural and religious needs of older people ». *Nursing Older People*, vol. 16, n° 8, 2004, p. 29-33.
- RICHARDSON, Julee. « Caught in the Middle of Cultural Diversity ». *Provider*, octobre 1995, p. 110-112.
- RILEY, M. « Diversity for the duration... how can agencies successfully implement diversity programs with long-lasting, positive effects? ». *Caring*, vol. 14, n° 12, 1995, p. 54-6.
- ROMEO, Cathy. « Caring for Culturally Diverse Patients: One Agency's Journey Toward Cultural Competence ». *Home Healthcare Nurse*, vol. 25, n° 3, mars 2007, p. 206-213.
- SALMAN, Ali, et autres. « Cultural Competence Among Staff Nurses Who Participated in a Family-Centered Geriatric Care Program ». *Journal for Nurses in Staff Development*, vol. 23, n° 3, mai/juin 2007.
- SCHIM, Stephanie M, Ardith Z. DOORENBOS, et autres. « Enhancing cultural competence among hospice staff ». *American Journal of Hospice & Palliative Care*, vol. 23, n° 5, 2006, p. 404-11.
- SCHMIDT, Laura, et Audrey Kinsella. « Enhancing Communications with Multicultural Patient Populations ». *Caring Magazine*, mars 2003.
- THOM, David H, et autres. « Development and evaluation of a cultural competency training curriculum ». *BMC Medical Education*, vol. 6, n° 38, juillet 2006.
- WAITE, Martha, Judith HARKER, et autres. « Interdisciplinary team training and diversity: problems, concepts and strategies ». *Gerontology & Geriatrics Education*, vol. 15, n° 1, 1994, p. 65-82.

WELLS, S. A. « Creating a culturally competent workforce ». *Caring*, vol. 14, n° 12, 1995, p. 50-3.

WILLIAMS, Charmaine. « Training for cultural competence: individual and group processes ». *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, vol. 14, n° 1/2, 2005, p. 111-43.

XAKELLIS, George, et autres. « Curricular Framework: Core Competencies in Multicultural Geriatric Care », *JAGS*, vol. 52, n° 1, 2004, p.137-142.

Sites Web et documents Présentés par sujet ou objet

Manuels de formation

NATIONAL MULTICULTURAL INSTITUTE. Manuels de formation.
www.nmci.org/store/manuals.htm

NATIONAL MULTICULTURAL INSTITUTE. Études de cas.
www.nmci.org/publications/case_studies.html

NATIONAL MULTICULTURAL INSTITUTE. Conseils pratiques et outils pour un milieu de travail diversifié. www.nmci.org/store/manuals.htm#tips_tools

NATIONAL MULTICULTURAL INSTITUTE. Catalogue des publications.
www.nmci.org/publications/index.html

Vidéos/DVD/CD/Manuels de formation

ALZHEIMER'S ASSOCIATION. Multicultural Manual, Chicago (Illinois)
[www.alz.org/national/documents/GEN_OUT-MulticulturalManual.pdf]

BUSINESS TRAINING MEDIA. Diversity Challenges: What would you do, (extrait disponible gratuitement en ligne). [www.business-marketing.com/store/diversity.html]

DIVERSICARE CANADA MANAGEMENT SERVICES CO., INC. Creating a Bridge Across Cultural Divides: An Ethnocultural Guide for Frontline Staff, Rockcliffe/Altamont.

DIVERSITY CONSULTING. The Diversity Game, (jeu informatique ou sur copie papier). [www.diversityconsultingcompany.com/products_game.html]

ONTARIO MULTIFAITH COUNCIL ON SPIRITUAL AND RELIGIOUS CARE. Multifaith Information Manual, Toronto, 4^e éd., 2000.

THE RICHARDSON COMPANY. How To Deal With Cultural Diversity In The Work Place, (révisé et autres ressources). [www.rctm.com/Products/diversitydisabilityProducts/diversitydisability/6408.htm]

Compétence culturelle

ADMINISTRATION ON AGING. [www.aoa.gov/prof/adddiv/cultural/CC-guidebook.pdf]
(Guide sur la compétence culturelle de la US Administration on Aging, organisme du US Department of Health and Human Services.)

ADMINISTRATION ON AGING. [www.aoa.gov/prof/adddiv/resources/addiv_resources.asp]
(Ressources proposées par l'organisme ci-dessus.)

AMERICAN SOCIETY ON AGING. *Network on Multicultural Aging*.
[www.asaging.org/networks/index.cfm?cg=NOMA]

AMERICAN SPEECH-LANGUAGE-HEARING ASSOCIATION. *Self-Assessment for Cultural Competence*. [www.asha.org/about/leadership-projects/multicultural/self.htm] (Ce site comprend un outil d'évaluation interactif.)

ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS AUTORISÉS DE L'ONTARIO. *Embracing Diversity in Health Care: Developing Cultural Competence*, ISBN – 0920166-86-5.
Ressource très utile pour les administrateurs et les décideurs du secteur des soins infirmiers. [www.rnao.org/bestpractices]

BETTER JOBS BETTER CARE [www.bjbc.org/index.asp]

BETTER JOBS BETTER CARE. *Cultural Competence: Can it Satisfy LTC Worker, Patient and Families?* www.bjbc.org/page.asp?pgID=102

CALGARY HEALTH REGION. *Blueprint for Enhancing Cultural Competence in the Calgary Health Region*, avril 2002.

CENTER FOR CROSS CULTURAL HEALTH. (Centre de santé transculturel - CCCH),
[www.crosshealth.com]

CHICAGO JOBS COUNCIL. *A Starter's Guide, Chicago Jobs Council Cultural Competency and Employment Initiative*. [www.cjc.net/publications/5_Capacity_Building_PDFs/ReadySetGrow_StarterGuide_CultComp.pdf]

GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA. MINISTRY FOR CHILDREN AND FAMILIES.
[www.mcf.gov.bc.ca/publications/cultural_competency/assessment_tool/tool_index1.htm]
(Outil d'évaluation de la compétence culturelle.)

COMMUNITY PARTNERSHIPS FOR OLDER ADULTS. [www.partnershipsforolderadults.org]
(Contient des renseignements sur la compétence culturelle, l'humilité culturelle, les questions de la diversité de la main-d'œuvre, etc.)

CROSS CULTURAL HEALTH CARE PROGRAM. *Cultural Competency Assessment Tools*
[www.xculture.org/assesstools.php]

GEORGETOWN UNIVERSITY.
[www11.georgetown.edu/research/guchcd/nccc/documents/Getting_Started_SAMHSA.pdf]
(Le site Web de la Georgetown University contient une mine de renseignements sur la diversité, ainsi que des outils d'évaluation et des définitions.)

GEORGETOWN UNIVERSITY. NATIONAL CENTER FOR CULTURAL COMPETENCE. CENTER FOR CHILD AND HUMAN DEVELOPMENT. *Cultural and Linguistic Competence Policy Assessment*. [www.clcpa.info/documents/CLCPA.pdf]

GOVERNMENT OF NOVA SCOTIA.
[www.gov.ns.ca/health/primaryhealthcare/pubs/Cultural_Competence_guide_for_Primary_Health_Care_Professionals.pdf] (Guide sur la compétence culturelle destiné aux professionnels du secteur des soins de santé primaires.)

GOVERNMENT OF NOVA SCOTIA. *Diversity and Social Inclusion in Primary Health Care. Cultural Competence Workshop*, 2005.
[www.gov.ns.ca/health/primaryhealthcare/pubs/Cultural %20Competence %20Workshop %20Report.pdf]

KAISER FAMILY FOUNDATION. (La Henry J. Kaiser Famille Foundation), [www.kff.org]

MANAGER'S ELECTRONIC RESSOURCE CENTER. [http://erc.msh.org] Centre de ressources électroniques destiné aux gestionnaires traitant de sujets divers. Adhésion gratuite. International.

MCMMASTER UNIVERSITY. [www.mcmaster.ca/hres/flash/McMaster2005.swf]

NATIONAL ASSOCIATION OF AREA AGENCIES ON AGING. [www.n4a.org/dat_toc.cfm] (Site proposant une trousse intitulée *Diversity Advancement*, ainsi que des liens vers des sites Web sur la compétence culturelle.)

NATIONAL MENTAL HEALTH INFORMATION CENTRE. (Centre national d'information sur la santé mentale du SAMHSA), [http://mentalhealth.samhsa.gov]

NATIONAL SCHOOL OF GOVERNMENT. *Diversity Excellence Model*. Royaume-Uni, [www.nationalschool.gov.uk/organisational_development/Diversity/diversity_excellence_model/index.asp]

ONCOLOGY NURSING SOCIETY. [www.ons.org/clinical/special/documents/part3.pdf] (Le site de la Oncology Nursing Society comprend des liens vers divers ressources.)

ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO. *Lignes directrices concernant la prestation de soins adaptés culturellement*. [www.cno.org/docs/prac/41040_Culturally Sens.pdf] (Les renseignements sont excellents.)

PBS. *Working on Common Cross Cultural Challenges*. (Défis communs associés à la communication transculturelle), [www.pbs.org/ampu/crosscult.html#FTNT_2]

PEACE CORPS. « Culture Matters », *The Peace Corps Crosscultural Workbook*. [www.peacecorps.gov/library/pdf/T0087_culturematters.pdf]

PROGRESS CAREER PLANNING INSTITUTE. *Cultural Intelligence*, [www.pcp.i.ca]

SIMON FRASER UNIVERSITY LIBRARY. Intercultural Communication and Diversity Information Resources, [www.lib.sfu.ca/researchhelp/subjectguides/diver/intercultural/intercultural.htm# Games] (Énorme liste de ressources, dont des noms, des vidéos, des revues.)

SOUTHERN ALBERTA CHILD AND YOUTH HEALTH NETWORK. Calgary Health Region. *Multicultural Practice Competencies Tool*, 2005 [www.sacyhn.ca/media/pdf/Multicultural_Practice_Competencies_Tool.pdf]

UNIVERSITÉ D'OTTAWA. *Organizational Cultural Competence : Self-Assessment Tools for Community Health and Social Service Organizations*. Rapport. [www.socialsciences.uottawa.ca/crcs/pdf/organizational_cultural_competence_21-12-2005.pdf]

UNIVERSITY OF KANSAS. WORK GROUP ON HEALTH PROMOTION. *Community Tool Box* (CTB), [<http://ctb.ku.edu>]

UNIVERSITY OF MICHIGAN HEALTH SYSTEM. *Cross Cultural Communication – Improving Communication, Improving Care*, [www.med.umich.edu/multicultural/ccp/culcomp.htm#ccc]
(Site Web très utile qui contient des renseignements généraux et particuliers sur la compétence culturelle.)

US DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES. THE OFFICE OF MINORITY HEALTH. [www.omhrc.gov]

US DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES. THE OFFICE OF MINORITY HEALTH. *Teaching Cultural Competence in Health Care*, [www.omhrc.gov/assets/pdf/checked/em01garcia1.pdf] (Examen des concepts, politiques et méthodes actuels. Ce site est une excellente ressource permettant d'étudier les différents modèles et concepts.)

Outils d'auto-évaluation

AMERICAN ACADEMY OF FAMILY PHYSICIANS. *Cultural Competence Self Test*. [www.aafp.org/fpm/20001000/58cult.html] (Excellent, rapide; renseignements provenant de sources diverses)

MANAGEMENT SCIENCES FOR HEALTH. [<http://erc.msh.org/mainpage.cfm?file=3.0.htm&module=provider&language=English>]

NATIONAL CENTER FOR MULTICULTURAL COMPETENCE. *Cultural Self-Assessment Resources*. [www.ncccurrricula.info/resources_mod2.html] (National Center for Multicultural Competence. Cultural Self-Assessment Resources)

REFLECT & LEARN. SUNY/DOWNSTATE MEDICAL CENTER, Brooklyn (New York) [http://reflectlearn.org/SUNY_Self-AssessmentTool.pdf] (Plus compliqué)

Courtiers culturels

GEORGETOWN UNIVERSITY. *Cultural Broker Guide*. [http://www11.georgetown.edu/research/gucchd/nccc/documents/Cultural_Broker_Guide_English.pdf]

Renseignements sur les cultures

AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA. CENTRE D'APPRENTISSAGE INTERCULTUREL. [www.intercultures.ca/cil-cai/PAYS_insights-en.asp?lvl=8] (Aperçus-pays)

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA. *Projet de profils culturels*. [www.cp-pc.ca/french/index.html]

CULTUREGRAMS. [<http://culturegram.stores.yahoo.net/cgstd.html>]

CULTUREGRAMS. [www.culturegrams.com/products/index.htm] (Copies papier et base de données)

GERI-ANNE GALANTI. *Cultural Diversity in Health Care*. [www.ggalanti.com/cultural_profiles/middle_eastern.html]

ON LOK SENIOR HEALTH AND STANFORD GERIATRIC EDUCATION CENTRE [www.gasives.org/diversity/religion/religion1.htm]

UNIVERSITY OF MICHIGAN HEALTH SYSTEM. [<http://www.med.umich.edu/multicultural/ccp/culture/culture.htm>]

UNIVERSITY OF WASHINGTON MEDICAL CENTRE. [<http://depts.washington.edu/pfes/cultureclues.html>] (Descriptions de diverses cultures)

UTMB INTEGRATIVE HEALTH CARE. [<http://cam.utmb.edu/resources/Spirituality/QuickGuideToCulturalandSpiritualTraditions.pdf>]

VCU COMPUTER BASED INSTRUCTION LAB. [www.cbil.vcu.edu/mac/sdu/handouts/coughlan_cultural_profiles.pdf] (Adresses de sites Web content des renseignements sur les cultures)

Livres

CENTRE FOR EDUCATION AND RESEARCH ON AGEING. *Cultural Diversity and Dementia*. [www.cera.usyd.edu.au/resources.html] Australie. (Approche planifiée à l'égard des soins résidentiels destinés aux personnes atteintes de démence dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.)

Métaphores pour la compétence culturelle

CULTURE AT WORK. *The Iceberg Metaphor*. [www.culture-at-work.com/iceberg.html] (Métaphore de l'iceberg et autres)

Articles de journaux

GENERATIONS JOURNAL. [www.generationsjournal.org/generations/gen26-4/v26_contents.cfm] (Numéro consacré à la diversité)

Main-d'œuvre diversifiée

GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA. *Looking Ahead*. [www.lookingahead.bc.ca/employer/index.cfm?chp=4&page=6] (Guide en ligne destiné aux employeurs; Outils et ressources, solution en cinq étapes – votre guide de recrutement des immigrants)

Normes

US DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES. THE OFFICE OF MINORITY HEALTH. [www.omhrc.gov/templates/browse.aspx?lvl=2&lvlID=15] (États-Unis)

Présentations

ATELIER ACASCO

Cultural Competency: Making and Keeping the Commitment, Présentation de Dianne Mathieu (gestionnaire principale, Organizational Development, Toronto Central CASC), Kwasi Kafele, (directeur, Diversité organisationnelle, Centre de toxicomanie et de santé mentale), Elizabeth Stanger, (coordonnatrice régionale, Vancouver Coastal Health Gouvernement) et Jeff Dhondt, responsable des Services aux Autochtones, (Centre de toxicomanie et de santé mentale) – **31 octobre 2007**

ATELIER ACASCO,

Cultural Competency: Making and Keeping the Commitment – Developing Cultural Competence for Health Care de Rani H. Srivastava – **31 octobre 2007**

ATELIER ACASCO.

Cultural Competency: Making and Keeping the Commitment – Approaches to Addressing Population Health Needs: Moving Beyond the Statistics de Michele Jordan, PriceWaterhouseCoopers – **31 octobre 2007**

ASSEMBLÉE ET CONGRÈS ANNUELS, OANHSS

Embracing Diversity in Long Term Care Settings, Présentation de Sandra Pitters (directrice générale, Toronto Homes for the Aged, ville de Toronto), Chris Denn (Concerned Friends), Dick Moore (The 519 Community Centre), Vija Mallia (administratrice, Castlview Wychwood Towers), Joanne Meade (superviseuse, Logements supervisés, Homes for the Aged, ville de Toronto) – **30 avril – 2 mai 2007**

Liste des participants

L'équipe responsable de la réalisation du projet remercie les nombreux pensionnaires, familles, bénévoles, employés et gestionnaires de leur participation et d'avoir partagé avec elle leurs idées et leurs expériences par le biais des groupes de discussion et des entretiens avec les intervenants clés ou de lui avoir communiqué leurs pratiques et leurs outils par écrit.

Outre les membres du comité directeur provincial, les organismes suivants ont contribué à l'élaboration de cette trousse en partageant leurs idées et leurs méthodes :

Aboriginal Friendship Centre, Hamilton (Ontario)
Advocacy Centre for Elderly, Toronto (Ontario)
Alzheimer Knowledge Exchange, Toronto (Ontario)
Centre Baycrest pour soins gériatriques, Toronto (Ontario)
Best Practices Network for Long Term Care (Ontario)
Hôpital Bridgepoint, Toronto (Ontario)
Castleview Wychwood Towers, Toronto (Ontario)
Centre de soins de longue durée (CSLD) Montfort, Ottawa (Ontario)
Centres d'Accueil Héritage, Toronto (Ontario)
Centre de toxicomanie et de santé mentale, Toronto (Ontario)
Circle of Care, Toronto (Ontario)
Chelsey Park Mississauga, Mississauga (Ontario)
City of Toronto Homes for the Aged, Toronto (Ontario)
Concerned Friends, Toronto (Ontario)
Culture Matters, Ottawa (Ontario)
Dawson Court, Thunder Bay (Ontario)
Foyer Richelieu Long Term Care, Welland (Ontario)
Grandview Lodge, Thunder Bay (Ontario)
Highland Place Retirement Residence, Kitchener (Ontario)
Jasper Place, Thunder Bay (Ontario)
Kingston Council on Aging, Kingston (Ontario)
La Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario, Ottawa (Ontario)
Longworth Retirement Residence, London (Ontario)

Malton Village Long Term Care, Mississauga (Ontario)
Multicultural Council for Ontario Seniors, Toronto (Ontario)
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Toronto (Ontario)
North York Services for Seniors, Toronto (Ontario)
Ontario Aboriginal Health Advocacy Initiative, Toronto (Ontario)
Ontario Coalition of Senior Citizens' Organizations, Toronto (Ontario)
Ontario Multifaith Council on Spiritual and Religious Care, Toronto (Ontario)
Ontario Safety Association for Community & Healthcare, Toronto (Ontario)
Pinewood Home, Thunder Bay (Ontario)
Pioneer Ridge, Thunder Bay (Ontario)
Providence Healthcare, Toronto (Ontario)
Region of Peel Social Development Council, Mississauga (Ontario)
Region of Peel Human Resources, Mississauga (Ontario)
Senior Link Peel Region, Mississauga (Ontario)
Specialty Care, Bradford (Ontario)
Sheridan Villa Long Term Care Home, Mississauga (Ontario)
Hôpital St. Michael, Toronto (Ontario)
St. Olga's Life Care, Hamilton (Ontario)
Sunnyside Home, Kitchener (Ontario)
Suomi-Koti Nursing Home, Toronto (Ontario)
Tall Pines Long Term Care Home, Mississauga (Ontario)
RLISS du Centre-Toronto, Toronto (Ontario)
Trilogy LTC, Toronto (Ontario)
Thunder Bay Interim Long Term Care, Thunder Bay (Ontario)
Centre de santé Trillium, Mississauga (Ontario)
Versa Care, Thunder Bay (Ontario)
Yee Hong Centre, Markham (Ontario)
Yorkview Life Care, Toronto (Ontario)
519 Church Street, Toronto (Ontario)

Glossaire de termes supplémentaires

Discrimination : fait de séparer une personne à l'intérieur d'un groupe ou un groupe social des autres en les traitant plus mal. La discrimination implique des attitudes, des valeurs ou des croyances négatives donnant lieu à des actes ou des comportements qui font obstacle à l'évolution des gens. La discrimination systématique est le résultat de politiques, de pratiques et de procédures qui semblent neutres, mais qui ont souvent des effets non voulus sur les groupes.

Environnement de travail sain : environnement conçu pour veiller à la santé et au bien-être des employés, dans le but de prodiguer des services de premier ordre, d'obtenir des résultats optimaux et un rendement supérieur.

Établissement inclusif : s'entend d'un établissement représentatif qui prône et appuie, à tous les niveaux, la prise de décisions organisationnelle et tient compte du point de vue des groupes qui se considèrent comme étant différents que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation.

Ethnicité : ce terme est utilisé pour décrire des groupes qui partagent la même langue, la même race, le même style de vie, les mêmes points de vue sociaux ou la même religion.

Groupe ethnoculturel : groupe de personnes qui ont la même histoire ou les mêmes antécédents culturels.

Harcèlement : défini de la manière suivante par le Code des droits de la personne de l'Ontario (1981) : Fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns.

Interprète : personne qui sert d'intermédiaire entre personnes parlant des langues différentes en traduisant dans une langue ce qui a été dit dans une autre.

Législation sur les droits de la personne : promouvoir la reconnaissance des droits égaux et inaliénables de chacun et appliquer le principe de dignité et d'égalité. La législation sur les droits de la personne est un ensemble de lois qui assurent, évaluent et appliquent les droits des membres d'une société donnée.

Multiculturalisme : coexistence de plusieurs groupes raciaux et ethniques qui se définissent comme étant distincts. Il est important de souligner au moins trois utilisations différentes du terme : pour décrire la réalité de populations diverses sur le plan social et culturel, pour qualifier la philosophie ou l'idéologie du pluralisme et pour désigner une catégorie particulière de politique sociale.

Préjugés : attitudes d'une personne ou d'un groupe envers une autre personne ou un autre groupe, consistant à considérer cette personne ou ce groupe comme étant inférieur bien que cela ne soit pas justifié.

Racisme : préjugés ou discrimination découlant de la conviction d'être supérieur et de la capacité de dominer une personne ou un groupe en raison de ses antécédents raciaux, culturels ou ethniques.

Résidences pour personnes âgées : établissements dans lesquels des personnes âgées vivent en communauté. Quelques exemples sont donnés ci-dessous.

Les *foyers de soins de longue durée* sont conçus pour les personnes qui ont besoin de soins infirmiers et de supervision 24 heures sur 24 dans un environnement où ils sont en sécurité. Généralement, les foyers de soins de longue durée offrent des soins et un soutien de niveau plus élevé que ceux qui sont habituellement assurés dans les maisons de retraite ou les logements supervisés.

Les foyers de soins de longue durée appartiennent à, ou sont gérés par, divers organismes :

- Les foyers de soins infirmiers sont généralement administrés par des sociétés privées.
- Les foyers municipaux pour personnes âgées appartiennent aux conseils municipaux. Les municipalités sont généralement tenues de construire un foyer pour personnes âgées dans leur région, seules ou en partenariat avec une municipalité voisine.
- Les foyers de bienfaisance appartiennent habituellement à des organismes sans but lucratif comme, par exemple, des groupes confessionnels, communautaires, ethniques ou culturels.

Les *maisons de retraite* sont des logements locatifs appartenant à un organisme privé et destinés aux personnes âgées autonomes qui ont les moyens financiers pour se faire soigner. En général, les maisons de retraite sont conçues pour les personnes qui ont besoin de très peu de soutien ou d'une aide modérée dans leurs activités quotidiennes. Ces établissements permettent aux pensionnaires de vivre de manière autonome tout en leur offrant certains services et activités sociales. Les maisons de retraite sont aussi appelées « maisons d'accueil pour personnes âgées ».

Les *logements supervisés* sont destinés aux personnes qui ont besoin de très peu ou peu de soins dispensés, par exemple, par une aide familiale qui leur prodigue un soutien ou des soins personnels, pour vivre de manière autonome. Il s'agit généralement d'immeubles à appartements locatifs. Parfois, le logement se présente sous la forme d'un établissement résidentiel plus petit ou d'un foyer de groupe. Les logements supervisés appartiennent à, ou sont gérés par, les administrations municipales ou des groupes sans but lucratif comme, par exemple, des groupes confessionnels, organismes pour personnes âgées, clubs philanthropiques et groupes culturels. Les installations, les services offerts sur place, les coûts et les subventions d'État varient en fonction de l'édifice. Un contrat entre le locataire et le fournisseur de services décrit habituellement les soins et les services qui seront prodigués.

Ressources culturelles : sources de connaissances culturelles. Les ressources culturelles peuvent se présenter sous la forme de renseignements (imprimés, voie électronique, art, ou autres médias); de politiques ou de lignes directrices explicatives; de personnes et de groupes qui apportent leur aide en traduisant ou expliquant une culture particulière.

Société multiculturelle : le multiculturalisme est une politique officielle du gouvernement canadien, qui reconnaît la diversité de la population canadienne, sur le plan de l'ethnicité, des origines nationales ou ethniques, de la couleur et de la religion, comme une caractéristique fondamentale de la société canadienne.

Soins multiculturels : s'entendent des soins adaptés sur le plan culturel, racial et linguistique; cela comprend les notions de relations entre ethnies et entre races, les soins transculturels, les droits de la personne et l'équité.

La diversité dans L'ACTION

Trousse
destinée aux
établissements
résidentiels
pour personnes
âgées

La diversité dans l'action : Trousse destinée aux établissements résidentiels pour personnes âgées
est disponible à www.personnesageesdelontario.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008
ISBN 978-1-4249-6005-7 (version imprimée)

N° de catalogue : 7620-3153046
300/08

Available in English



Une initiative collégiale appuyée par le gouvernement de l'Ontario 2008